



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención en los servicios de enfermería, en los establecimientos de salud de la Microred III. La Victoria, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Mariluisa Pascal Ampudia

ASESOR:

Mgr. Eliana Soledad Castañeda Núñez

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ – 2017

Jurado

Dr. Juan Mendez Vergaray

Presidente

Dra. Gladys Sánchez Huapaya

Secretaria

Dra. Lidia Neyra Huamani

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi familia por el gran amor y apoyo mostrado durante este tiempo de estudio.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme fortaleza y guiar mi camino.

Agradezco a la Mgtr. Eliana Soledad Castañeda Núñez por la dedicación y aportes mostrados en este estudio.

Declaración de Autoría

Yo, Mariluisa Pascal Ampudia, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Factores Intrínsecos que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud de la Microred III, La Victoria 2017”, presentada, en 105 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 14 de Noviembre del 2017

Bach Mariluisa Pascal Ampudia

DNI: 21140589

Presentación

La presente investigación, busca de identificar de qué manera los factores motivacionales intrínsecos tienen relación con la calidad de atención en los servicios de Enfermería, de los establecimientos de salud de la Microred III. La Victoria, basando en la información directa de los profesionales de enfermería, para poder conocer el nivel de los factores motivacionales intrínsecos que ellos perciben y la evaluación de la calidad de atención que están brindando en sus servicios tanto en CRED-Crecimiento y desarrollo, inmunizaciones y en la estrategia de control de tuberculosis, logrando de ésta manera el objetivo de la investigación.

Para un mejor entendimiento de contenido, se divide a la presente investigación por capítulos.

En el capítulo I, se presenta la introducción que comprende a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, las hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II, se presenta el marco metodológico que comprende las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño de estudio, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

En el capítulo III, se detallan los resultados que se han encontrado en la investigación. Asimismo, en el capítulo IV incluimos la discusión de los resultados, considerando los objetivos e hipótesis planteadas.

Finalmente, mostramos las conclusiones de la investigación, así como las recomendaciones que se proponen, las referencias bibliográficas que nos han ayudado en la presente investigación y los anexos.

Índice de contenidos

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación	21
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	37
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II. Marco Metodológico	42
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de Variables	43
2.3 Metodología	45
2.4 Tipos de estudio	45
2.5 Diseño	46
2.6 Población	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.8 Métodos de análisis de datos	51
2.9 Aspectos éticos	52
III. Resultados	53
3.1 Análisis de resultados	54
3.2 Análisis inferencial	57

IV.	Discusión	64
V.	Conclusiones	71
VI.	Recomendaciones	74
VII.	Referencias	76
IIX	Anexos	82
	Anexo 1 Artículo científico	
	Anexo 2 Matriz de consistencia	
	Anexo 3 Instrumentos	
	Anexo 4 Formato de Validación	
	Anexo 5 Matriz de datos	
	Anexo 6 Permiso para investigación	

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Breve resumen de la Teoría de Herzberg.	26
Tabla 2	Resumen del enfoque sistémico de Donabedian	29
Tabla 3	Matriz de Operacionalización de variable Factores Motivacionales Intrínsecos	43
Tabla 4	Matriz Operacionalización de variable 2 Calidad de Atención.	45
Tabla 5	Juicio de expertos.	49
Tabla 6	Factores motivacionales intrínsecos en el personal de enfermería de los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	54
Tabla 7	Calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	55
Tabla 8	Tabla cruzada Factores motivacionales intrínsecos y calidad de atención.	56
Tabla 9	Correlación Rho de Spearman entre factores intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	58
Tabla 10	Correlación Rho de Spearman entre factor logro profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	59
Tabla 11	Correlación Rho de Spearman entre el factor reconocimiento profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	60
Tabla 12	Correlación Rho de Spearman entre el factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	61

Tabla 13	Correlación Rho de Spearman entre el factor interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	62
Tabla 14	Correlación Rho de Spearman entre el factor autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	63

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Breve resumen de la Teoría X y Y Teoría de Mac Gregor.	27
Figura 2 Factores motivacionales intrínsecos en el personal de enfermería de los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	54
Figura 3 Calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017	55
Figura 4 Cruce de la variable factores motivacionales intrínsecos y la variable calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.	56

Resumen

La presente investigación está orientada a determinar la relación que pueda existir entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de la Microred III, La Victoria 2017.

Tomando como herramienta principal la información directa de cada uno de los profesionales de dichos establecimientos. Se utilizó la metodología hipotética deductiva, de tipo sustantiva, diseño no experimental de corte transversal y descriptivo correlacional. Se hizo el estudio en 30 profesionales de enfermería.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios con escala de Likert, con 17 ítems cada uno, que al no contar con documentos de validez, se procedió a validar nuevamente por juicio de expertos, contando con una fiabilidad de 0,9 y 0,8 respectivamente por coeficiente del Alpha de Cronbach, se obtuvo como resultados que según coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,417$) existe una correlación moderada positiva y significativa al nivel del 5% porque el p-valor obtenido resultó ser menor a 0,05 ($p = 0,022$). Llegando a concluir que existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, es decir, en la medida que aumentan los factores motivacionales intrínsecos de las enfermeras en esa medida mejorará la calidad de atención que brindan a los usuarios.

Palabras Clave: *Factores motivacionales intrínsecos, motivación intrínseca, autoevaluación de la calidad.*

Abstract

The present investigation is oriented to determine the relationship that may exist between the intrinsic motivational factors and the quality of attention of the nursing professionals of the health establishments of the Microred III, La Victoria 2017.

Taking as direct tool the direct information of each one of the professionals of said establishments. We used the hypothetical deductive methodology, substantive type, non-experimental cross-sectional design and descriptive correlation. The study was done in 30 nursing professionals.

The technique used was the survey and the instruments were two questionnaires with a Likert scale with 17 items each one, which do not have validity documents, proceeded to validate again by expert judgment, with the reliability of 0,9 and 0.8 respectively by Cronbach's Alpha coefficient. It was obtained as results that according to the Spearman correlation coefficient ($\rho = 0.417$) there is a moderate and positive correlation at the 5% level because the p-value obtained was found to be less than 0.05 ($p = 0.022$). Finally concluding that there is a relationship between the intrinsic motivational factors and the quality of nursing care in health facilities, that is to say, as the intrinsic motivational factors of nurses increase in that measure, the quality of care provided to nurses will improve the users.

Key words: *Intrinsic motivational factors, intrinsic motivation, self-evaluation of quality.*

I. Introducción

1.1 Antecedentes:

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Borré (2013) En la investigación que realizó sobre “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud”, Barranquilla, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que percibían los pacientes, durante el transcurso de Agosto a Octubre del 2011. Es un trabajo de tipo descriptivo, transversal, cuantitativo, utilizó una muestra de 158 pacientes, los cuales fueron encuestados utilizando un cuestionario SERVQHOS-E, cumplió sus criterios de inclusión. Trabajó con el programa Excel, para hacer la tabulación y las gráficas, utilizando las medidas de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas, realizó la interpretación de resultados, considerando las cualidades éticas correspondientes. Llegó a concluir: de acuerdo a la Teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman, concluyó que el 78% de los pacientes se encontró elevados niveles de calidad de la Atención de Enfermería, el 17% se encontró en niveles moderados y el 4% se encontró con bajos niveles de calidad percibida. Obtuvo un resultado con relación lógica con otros estudios, los cuales muestran que la calidad percibida como buena se encuentra entre el 60 % y 100 %. De toda la investigación el 96.8% respondió que se sentía satisfecho y el 97 % recomendaría la IPS.

Freitas y Souza (2013) en la investigación realizada sobre “Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil”, Brasil, propone como objetivo evaluar la calidad de los cuidados de Enfermería, los niveles de satisfacción del paciente y la conexión que existe entre ambos. Utilizó un método de estudio transversal, con una población de 275 pacientes internados en el hospital de enseñanza, las áreas de medicina, ortopedia, cirugía plástica y cirugía tropical, considerando a los pacientes mayores de 18 años. Para dicha investigación los datos se obtuvieron utilizando tres instrumentos: el primero basado netamente en las características demográficas, el segundo basado en las necesidades del paciente, y la tercera fue un instrumento estándar que

utiliza Brasil para medir la satisfacción del paciente, éstos instrumentos fueron aplicados en el periodo de noviembre del año 2012 a enero del 2013, se realizó mediante entrevistas a los pacientes aplicando en forma simultánea los 3 instrumentos. Estos datos lo ingresaron a una base de datos y fueron analizados en relación a la positividad, mediana y coeficientes de correlación de Spearman. Los resultados obtenidos muestran que entre los cuidados brindados por enfermería de todos solo la higiene - confort físico y nutrición e hidratación, y los demás como poco seguro. No obstante, los pacientes respondieron que se sienten conformes con la atención recibida en las áreas evaluadas: técnico profesional, confianza y educacional, identificándose que existe una correlación débil a moderada entre la calidad de atención con la satisfacción del paciente. Llegó a concluir que a pesar del déficit del cuidado de enfermería existe un alto grado de satisfacción del paciente. Esto indica la necesidad que tiene ésta institución en evaluar permanentemente la calidad del cuidado brindado en dicha organización para mejorar la calidad de atención brindada y satisfacer así a los pacientes.

Aristizabal y Castro (2013) en su trabajo denominado "*Factores que influyen en la Atención que brinda el personal de salud a las trabajadoras y trabajadores sexuales que acuden al Centro de salud Abdón Calderón de la ciudad de Nueva Loja Durante el periodo Marzo-Agosto 2013*", Ecuador, fue realizada con un gran objetivo, de determinar cuáles eran los elementos que estaban afectando en el cuidado que ofrece el personal de salud hacia las personas que eran trabajadores sexuales, teniendo un estudio de tipo transversal descriptivo, con una muestra de 90 trabajadores sexuales que se atendían dicho lugar, utilizaron como instrumento dos encuestas con preguntas abiertas y cerradas, utilizaron el sistema de SPSS para los datos y chi-cuadrado para validar su hipótesis, llegando a la conclusión que había un concepto de la calidad de cuidado regular, y uno de los factores influyentes era que el personal de salud es insuficiente para la cantidad de demanda de atención.

Bonfil (2014) En la tesis sobre "*Factores Motivacionales que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital de 2do Nivel*", México, éste estudio fue planteado con el propósito de analizar el vínculo que

podría existir entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal de Enfermería. Fue un estudio cuantitativo, un diseño transversal, utilizando una muestra probabilística con 63 enfermeras, realizó la recolección de datos con un cuestionario modificado del cuestionario satisfacción laboral, utilizó el programa SPSS para el análisis de datos, teniendo como hipótesis que cuanto mayor motivación exista mayor será el grado de satisfacción del personal, finalmente llegó a concluir ,que la motivación laboral es importante ya que las personas permanecen mayor tiempo en el lugar de trabajo, de ahí la necesidad de fortalecer éstos factores.

Mejía (2014) "*Factores motivacionales presentes en docentes de una institución educativa pública del sector norte de la dorada, y su relación con el clima laboral*", Colombia, estuvo basada en el logro de un objetivo, el cual fue reconocer el vínculo existente entre los elementos motivacionales de los docentes con el clima organizacional, para luego plantear estrategias desde la parte gerencial para lograr una mejora en el talento humano. Realizó un estudio descriptivo de corte transversal, utilizó un cuestionario fundamentado por Toro Álvarez, instrumento estandarizado para Colombia, sirvió para realizar la autoevaluación de los docentes de la institución educativa del presente estudio. Llegando a concluir que: Los elementos motivacionales de los docentes estaban ligados con la motivación externa, y que estos factores no son muy alentadores para el crecimiento, desarrollo y mejora del docente, porque muchas veces éstos pueden tornarse frustrante cuando no está a su alcance. Los niveles de motivación encontrados en éste estudio se encuentran en un rango promedio. En cuanto al clima organizacional concluye que se encuentra en un nivel moderado, y que existe un déficit de interacción entre todos los elementos de la organización de la institución educativa.

1.1.2 Antecedentes Nacionales.

Rodríguez (2012) presentó el trabajo titulado "*Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.*" Perú, ésta tesis tenía como objetivo determinar los elementos que influyen en la apreciación que tenían los clientes externos de la clínica, el tipo de estudio fue

observacional correlacional transversal, utilizó una población censal ,todos los pacientes que eran atendidos en el periodo del segundo semestre del año 2009,para la muestra utilizó fórmula de Cochran , dando como muestra final 210 usuarios mayores de 14 años ,utilizó el instrumento SERVQHOS modificado para el uso en los servicios odontológicos, dicho instrumento se aplicó en los turnos de mañana y tarde, para el desarrollo de datos lo realizó con los software Excel 2007. Se obtuvo como resultado: Que la apreciación de la calidad que tienen los clientes externos es un método ideal para buscar los problemas elementales de calidad y éstos modificarlos en oportunidad de mejora, y de ésta manera implementar medidas adecuadas, llegó a la conclusión que los factores socio-demográficos inciden en la calidad de percepción ,con respecto a la percepción de calidad de la atención en la clínica se obtuvo de regular calidad 71.4%,27.1 % como buena y un pequeño porcentaje como mala con 1.4%.

Tejada (2012) Presentó en su investigación “Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del hospital Hipólito Unanue Tacna “,Perú ,se propuso como propósito precisar cuáles eran los elementos sociodemográficos y la relación con la condición de atención del cuidado de enfermería en las personas adultos mayores que estaban internados en el Servicio de Medicina del Hospital Hipólito Unanue ,hizo una investigación de tipo cuantitativa, el método que utilizaron descriptivo de corte transversal, utilizó el total de la población al 100%,con una muestra censal de 25 pacientes del servicio de Medicina, utilizó un instrumento tipo cuestionario, en la cual evaluó las tres dimensiones de la calidad, utilizando la escala de Likert mediante una entrevista, para desarrollar los datos se utilizó el estadístico informático spss, también realizo la prueba de Fisher. Los resultados significativos se descubrió una cierta relación entre el factor sociodemográfico: el tiempo de internamiento con los grados de la dimensión de la calidad, respecto a la opción de sexo y la edad no se encontró asociación significativa con el nivel de calidad.

Serrano (2016) en su investigación “*Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la*

municipalidad distrital de Carabayllo Lima”, Perú, el objetivo de éste estudio fue determinar los factores motivacionales que estaban influyendo en el rendimiento laboral de los empleados que se encontraban bajo el Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de dicha Municipalidad; Ésta investigación fue de tipo descriptivo correlacional , utilizó una muestra de 104 participantes, las cuales fueron encuestadas para poder medir las dos variables :factores motivacionales y rendimiento laboral, obtuvo como resultado: validando la hipótesis alterna, los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento de los trabajadores CAS .De acuerdo a la tabla de valores de Ch2, la correlación encontrada fue = 3,1052 para la correlación respectivamente , llegando a la conclusión que los colaboradores que están laborando bajo el régimen de contratos CAS tienen necesidades de motivación económicas y de un incentivo en la institución, pues ellos tienen un bajo nivel de motivación .

Gil (2013) En su investigación “*Efecto de la aplicación de un programa de motivación al recurso humano y su relación con el grado de satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico ROE – sede central San Isidro-2009 Lima*”, Perú, el propósito de éste estudio fue evaluar el efecto que puede producirse con la Aplicación de un Programa de Motivación a todos los colaboradores del área de Laboratorio Clínico Roe. Utilizó un método de estudio prospectivo, cuasi-experimental, de corte transversal, realizando una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa, en éste estudio también se trabajó con dos poblaciones, el primer grupo que estaba formada por los colaboradores internos tanto masculinos como femeninos que estaban trabajando en el Laboratorio Clínico Roe, sede central San Isidro; el segundo grupo poblacional estaba formada por los pacientes que eran atendidos en ésta sede. Se trabajó con una muestra de 31 personas que estaban laborando, se les aplicó una encuesta para evidenciar el grado de motivación en un periodo del antes y después de la aplicación del programa de motivación; por otro lado para la muestra de los usuarios externos se realizó un muestreo aleatorio, siendo 120 a éste grupo se les aplicó una encuesta para conocer el grado de satisfacción tanto antes y después de la aplicación del programa de motivación, esto se realizó para poder obtener la diferencia y cambios en los

dos grupos estudiados. Para analizarlo utilizó la prueba U de Mann Whitney para poder comparar los resultados obtenidos antes y después de la aplicación del programa de motivación, también se utilizó; la prueba de Wilcoxon para lograr definir las diferencias significativas con los resultados que se obtuvo con el programa de motivación en la satisfacción del usuarios interno y externo. Para medir la asociación de las dos variables de éste estudio se aplicó la Prueba de Chi Cuadrado, para la cual se consideró como significativa una $p < 0.05$. Para procesar los datos utilizó el programa SPSS 13.0, logrando tener un resultado que el cliente externo al inicio tenía una satisfacción baja de 23 %, intermedia de 59 % y alta de 18 % y después del programa de motivación incrementó a alta a 68 %, intermedia de 23 % y baja 9 %. En cuanto al grado de motivación de los colaboradores internos al inicio se obtuvo un 52 % intermedio, 26 % alto y 22 % bajo nivel de motivación., después de aplicar el programa motivacional incrementó el nivel de motivación alta a 49 %, un nivel intermedio de 32 % y la baja de 19 %, llegando a la conclusión que se logra un incremento en el nivel de motivación llevando a la práctica un programa motivacional.

Huamán (2014) Presentó su investigación "*Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general - José Soto Cadenillas. Chota, Chiclayo*" , Perú, dicho estudio tiene como objetivo de definir como es la percepción de los pacientes en cuanto a la calidad de atención que recibe en el área de emergencia del hospital, utilizando el modelo de Donabedian, basándose en las dimensiones de estructura, proceso y resultado, realizó una investigación de tipo cuantitativo, descriptivo transversal; utilizando una muestra de 24 colaboradores que trabajan en el servicio y 81 pacientes que estuvieron en observación en el área de emergencia. Para obtener sus datos lo realizó utilizando un cuestionario y encuesta estructurada. Obtuvo como resultado que un 75 % de colaboradores del área de emergencia en cuanto a su percepción de servicio la calidad brindada es de nivel regular, y un 67 % de los pacientes que acudieron a éste servicio y estuvieron en observación, su percepción es de grado regular la calidad de atención. El resultado obtenido en cuanto a las dimensiones estudiadas se llegó a determinar que en la dimensión de estructura un 79 %

de colaboradores tienen una percepción de nivel regular y un 80 % de los pacientes tiene una percepción de nivel regular; en cuanto a la dimensión de proceso el 71 % de los colaboradores y un 63 % de los pacientes tienen un nivel de percepción de regular, y con la otra dimensión de resultado un 54 % de colaboradores tienen una percepción de nivel regular a diferencia que los pacientes tienen un 72 % de un nivel de buena percepción de la calidad de atención. Llegaron a la conclusión final: Que tanto los colaboradores de la institución como los pacientes tienen el mismo grado de percepción de un nivel regular de la calidad de la atención, lo cual pone en alerta a los gestores para realizar planes de mejora tanto para sus colaboradores como para los usuarios y lograr revertir éstos resultados.

1.2 Fundamentación Científica, técnica o humanística

Motivación intrínseca

Según Fischman y Matos (2014), sostiene que los motivadores intrínsecos, son aquellas personas que se motivan haciendo la actividad en sí misma (p. 22).

Según lo citado podemos decir que gran cantidad de trabajadores hoy en día se preocupan por la superación individual, tratan en su gran mayoría actualizarse, y de ésta manera buscan medios para realizar sus logros, y sentirse bien consigo mismo y a la vez esto les va permitir mejorar su actitud hacia el entorno dónde realiza sus actividades, a la vez va motivarlos a sentirse realizados.

Considera como motivadores intrínsecos a: Autonomía, siendo éste un sentido de competencia, novedad, aprendizaje, relación/pertenencia, trascendencia. Actualmente se insiste con tratar de estimular a las personas con bonos, diplomas, muy pocas organizaciones ya están considerando a sus trabajadores como persona, les permiten y apoyan a lograrse individualmente para luego éste sea para el bien de la propia organización.

Clases de motivación intrínseca.

Motivación intrínseca orientada a la realización; Es cuando los individuos dan más importancia al proceso de logros que a los propios resultados, se sienten

motivados por conseguir un logro, así éste realiza actividades por placer de satisfacción.

Motivación intrínseca enfocada a experiencias estimulantes; Cuando las personas realizan actividades para tener sensaciones, ya sea por diversión, placer, gozo, etc.

Definición de factores motivacionales intrínsecos

“La motivación es intrínseca, cuando la persona enfoca su afición por el estudio o trabajo demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas” Paniagua (<https://psicologosenlinea.net/?p=11>)

De acuerdo a ésta definición nos plantea que una motivación intrínseca está directamente ligada a las aspiraciones personales de cada individuo, profesional, el cual va ir logrando de acuerdo a las metas que se haya propuesto tanto como persona y profesional. Son elementos que están bajo el control del individuo, porque se relaciona con lo que la misma lo hace o se desempeña. Frederick Herzberg (1959).

Esta definición nos muestra que los factores intrínsecos están relacionados a la respuesta de qué espera y qué hace el individuo del trabajo que realiza, si el profesional está satisfecho con la actividad que realiza y qué más espera de ésta a futuro.

Factores motivacionales intrínsecos

Existen varias teorías que logran motivar a las personas a realizar su trabajo, y definen la motivación como sigue:

La teoría de las expectativas de Victor H. Vroom (1964) Esta teoría da a entender que la motivación está basada en la expectativa de lograr cierto éxito. Esto dependerá de cómo el individuo perciba el esfuerzo, el rendimiento y la *recompensa en relación a su tarea. A su vez, la rentabilidad dependerá de la percepción del puesto y de las habilidades que tenga para desempeñarlo; y la recompensa podrá evaluarse según sean extrínsecas o intrínsecas.*

La importancia de ésta teoría está basada en la individualidad y variabilidad de las energías motivadoras. La motivación según Vroom está conectado a tres factores:

Valencia; viene a ser el grado de deseo que pueda tener una persona para alcanzar una meta, es única para cada persona, está acondicionada también a la experiencia que pueda tener, y va variando de acuerdo a l tiempo que transcurra.

Expectativa: Viene a ser una perspectiva subjetiva del grado de convicción entre el nivel del esfuerzo aplicado y el nivel de lo conseguido en el trabajo.

Instrumentalidad / Medios; Es la medida en que el trabajador va percibir, que a un mayor rendimiento será seguido de una recompensa. Ésta teoría nos ayuda a comprender el pensamiento de motivación de los trabajadores, pero son factores subjetivos.

La teoría de jerarquía de necesidades Maslow (1954) propone la “Teoría de la Motivación Humana”, la cual trata de niveles de necesidades y factores que logran motivar a los individuos; reconoce cinco clases de indigencias y contempla un rango de categoría progresiva considerando la parte central el comportamiento humano: personal, social y el medio que lo rodea.

Primarias: Fisiológicas y de seguridad; Secundarias: Sociales, De estima, autorrealización

Primarias:

Necesidades Fisiológicas: como el alimento, el agua, la temperatura adecuada, el sexo, la vivienda, el descanso, éstas van a imperar cuando no se encuentren satisfechas, son relativamente independientes una de otra, requieren de una provisión constante para su satisfacción futura.

Necesidades de Seguridad: ante el peligro físico, seguridad económica, sociológica, ausencia de amenazas, deseo de un mundo ordenado, pacífico, libertad dentro de los límites establecidos.

Secundarias:

Necesidades sociales: Deseo de pertenecer, amistad, asociarse, ser aceptado por los demás miembros, recibiendo amor, afecto.

Necesidad de estima: consideradas como necesidades un poco egoístas, porque están caracterizadas por conocimiento, confianza en sí mismo, auto

respeto, independencia, libertad, reputación, aprecio a los demás, buena imagen, reconocimiento externo.

Necesidad de Autorrealización: cómo lograr ser capaz y llegar a serlo de forma permanente. Plantea que las necesidades inferiores son importantes, tanto así que sería más que las necesidades superiores de la jerarquía, cuando el individuo logra complacer las necesidades inferiores, ya sea parcialmente, va prestar cuidado a las necesidades superiores, y con ello la posibilidad de poder complacerlas.

La satisfacción de las necesidades primarias, es el dinero, para las necesidades sociales sería, promover un espíritu de trabajo en equipo, interactuar jefes con subordinados, asignar las funciones teniendo en cuenta las relaciones interpersonales, para las necesidades de estima se tendría que animar a los trabajadores, premiar su trabajo, ofrecer desafíos, delegar autoridad, ofrecer cursos de capacitación, para las necesidades de autorrealización es necesario promover la creatividad ,innovación, realizar cursos de perfeccionamiento.

La teoría de buscadores, de Myers; citado por Tejada (2012) Esta teoría tiene similitud con la de Maslow. Define a dos grupos de trabajadores:

Buscadores de Motivación o Crecimiento; éste tipo de trabajadores son motivados por delegación de funciones, de responsabilidades, buscando oportunidad de logro y progreso.

Buscadores de Mantenimiento; éste tipo de trabajadores están motivados por órdenes de sus superiores y de las normas.

Teoría de los factores, por Frederick Herzberg (1959); Ésta teoría trata de explicar algunas situaciones de los trabajadores en el lugar de trabajo y sus acciones frente a diferentes factores relacionados con la satisfacción y la insatisfacción.

Frederick Herzberg, existe dos grupos de factores, que van influir en la motivación de la persona dentro de su trabajo.

Factores higiénicos o factores motivacionales extrínsecos; éstos factores van ligados a la insatisfacción, ya que éstos se encuentran en el

ambiente de trabajo donde labora la persona y las circunstancias en que cumple las tareas, éstos factores están básicamente bajo la responsabilidad de la organización, encontrándose lejos del alcance del manejo de la propia persona. Entre éstos factores encontramos: el dinero, las políticas y administración de la organización, relaciones interpersonales con los compañeros, reglamentos internos, supervisión, condiciones de trabajo, status, condiciones físicas y ambientales del trabajo que están alrededor de la persona que trabaja.

Herzberg refiere que éstos factores higiénicos han ido tomando importancia como medio de motivación para los trabajadores :porque el trabajo para algunos era una tarea desagradable y como para incentivar ,motivar al trabajador se empezó a premiar con incentivos económicos, dando opción también al liderazgo, aplicando políticas de la organización abiertas, todo esto se iban generando para ir logrando una motivación positiva ofreciéndoles premios ,recompensas por un trabajo bien desarrollado y castigo en caso de no cumplir con lo asignado. Siendo todo sólo la parte externa de la persona. Según las investigaciones realizadas por Herzberg, cuando satisfacemos éstos factores higiénicos sólo se evita la insatisfacción de los trabajadores, pero no se logra una satisfacción completa, es muy difícil de sostenerla por mucho tiempo. Son considerados como factores preventivos, su acción es parecida a algunos medicamentos que sólo calman síntomas, pero no curan.

Factores motivacionales intrínsecos, el segundo grupo de factores que considera Herzberg, éstos van conectados con la satisfacción, y a la vez están bajo el dominio del propio individuo, estos factores están relacionados con lo que hace la propia persona. Dentro de éstos factores encontramos: el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el interés por el trabajo, la autorrealización .Comúnmente las funciones, los cargos están basados en la preocupación de lograr un trabajo eficiente, y pocas veces se considera aspectos de reto, creatividad, aspecto psicológico de la persona que realiza el trabajo, lo cual produce una desmotivación que se caracteriza por la apatía ,desinterés, rebeldía, por lo que la organización sólo está ofreciendo un lugar

agradable para trabajar ,pero sin futuro a lograr un mejor puesto laboral y mejor crecimiento personal.

Tabla 1

Breve resumen de la teoría de Herzberg.

Factores extrínsecos /higiene	Factores motivacionales intrínsecos
Condiciones de trabajo	Logro
Salario	Reconocimiento
Administración de la empresa	Responsabilidad
Relaciones con el supervisor	Interés por el trabajo
Beneficios y servicios sociales	Mejora/autorrealización

En resumen podemos afirmar que los factores extrínsecos, es netamente responsabilidad de una organización, y para mejorarla depende de la misma para beneficiar tanto a los trabajadores como a la propia organización, si no existe una buena condición de trabajo, un buen salario, las relaciones de los subordinados con el supervisor es mala, si la empresa no incentiva ni cumple con los servicios sociales ,basta que exista falencia en uno de éstos factores ,se tendrá una insatisfacción ,pero tiene poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Los factores intrínsecos, son de responsabilidad del trabajador en sí, porque está relacionado con lo que él haga en su trabajo, las tareas que desempeña ya que están basados en el sentimiento Herzberg se hizo una pregunta ¿Qué desea la gente de su puesto? los trabajadores deberían de expresar situaciones en las que se sentían o bien, y que esperan del presente y si tienen expectativas de superación y autorrealización.

Teorías de motivación social, de Mc Clellan (1975) Según éste autor nos define que los individuos se encuentran motivados por sí mismos durante toda su existencia por el aprendizaje que va logrando, basado en tres dimensiones:

Logro: Que viene a ser el resultado del esfuerzo por alcanzar el éxito sin temor a fracasar.

Poder: Es como un requisito tener el poder sobre los demás, influenciar sobre los demás para lograr el control.

Afiliación: Tener buenas relaciones interpersonales con los demás, ser más amigables, encontrar confianza y desde ése punto poder aprovechar a condicionar resultados favorables.

Teoría X y teoría Y de Douglas Mac Gregor (1975) éste autor plantea dos teorías del hombre X y EL Hombre Y. Son dos teorías extremas, con relación a la motivación del individuo en su trabajo. Esta teoría va ayudar a que los gestores y directivos vean a cada individuo como una oportunidad en función de las necesidades de la organización.

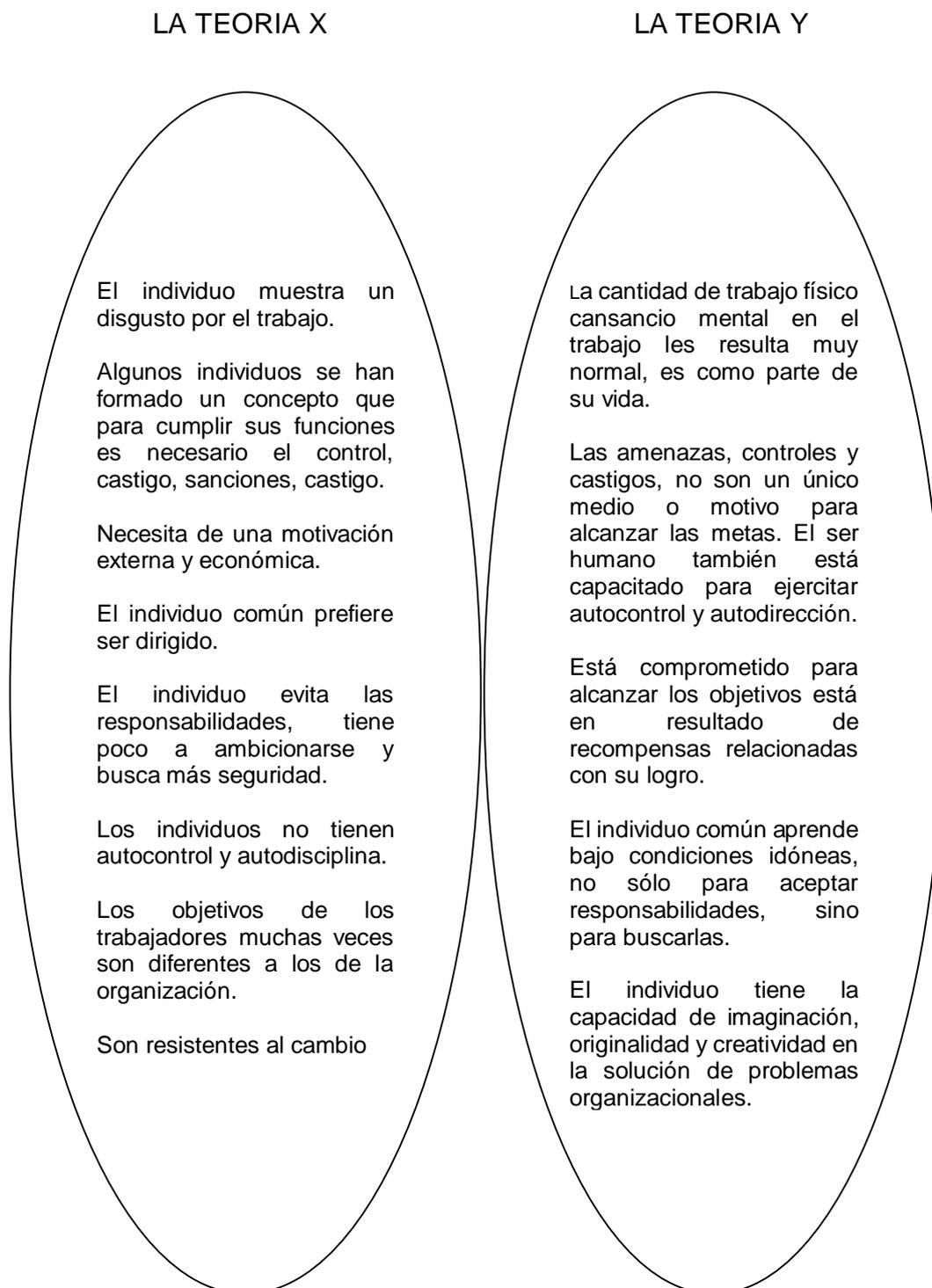


Figura 1 Breve resumen de la Teoría X y Y Teoría de Mac Gregor.

Dimensiones de los factores motivacionales intrínsecos

Logro; Es considerada como la oportunidad de lograr, realizar cosas interesantes, importantes para llegar a cumplir una meta o un objetivo trazado en la vida de cada individuo, basándose en el esfuerzo propio de cada uno para lograrlo.

Reconocimiento; Está dirigido a que luego de haber realizado una tarea bien hecha, sea reconocida, y sea confirmada que lo realizado ha sido importante para la organización.

Responsabilidad; Es lograr cumplir las tareas y labores asignadas, que van ampliando un mayor control de sí mismo de cada individuo, logrando asumir responsabilidades por las acciones realizadas y a la vez tomando decisiones en el momento preciso y necesario.

Interés en el trabajo/ Tareas estimulantes; Es el interés propio que pueda tener el individuo por la tarea o trabajo que realiza en su organización y para su organización, comprometiéndose y participando activamente.

Mejora y sentimiento de Autorrealización; Es la percepción que tiene el individuo de sí mismo relacionado a los estímulos que pueda existir en la organización de parte de los directivos. Viene a ser como un incentivo a lograr mejor posición en el área donde trabaja.

Fundamentación teórica de la variable calidad de atención.

Definición de calidad de atención

Para Donabedian (1966), la calidad de atención es “Tipo de atención que va lograr un máximo bienestar del paciente una vez obtenido, teniendo en cuenta las ventajas y desventajas del proceso en sí “considerando el resultado de la atención recibida que logra mejorar la salud en forma integral tanto física, psicológica y social.

Tabla 2

Resumen del enfoque sistémico de Donabedian

Estructura	Proceso	Resultado
Referido a la organización de institución.	Es el contenido de la atención en sí.	Impacto logrado con la atención brindada.
Características de los recursos humanos, físicos y financieros.	La forma como es ejecutada la atención	Mejoras en la salud y bienestar de los pacientes. Satisfacción de los usuarios por los servicios prestados

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad es un “Grado más alto de eminencia profesional utilizando eficazmente los recursos con menores riesgos para el paciente, para alcanzar un elevado grado de satisfacción de las exigencias de este y logrando un impacto final positivo en salud” Considerando que la atención que se brinda no sólo sea del momento sino que pueda generar un resultado de cambio en forma positiva del paciente para ir mejorando su calidad de vida, y satisfaga sus necesidades.

Ishikawa (1988); precisa la calidad como: “el progreso, el diseño, manufactura y mantenimiento de un producto que sea el más económico”, en éste entorno las leyes normativas en las industrias japonesas refieren que calidad son métodos para producir en la economía riquezas, bienes o servicios que van a satisfacer las exigencias del usuario, cliente o consumidor. De igual manera las normas ISO precisan una definición de calidad como “conjunto de atributos y cualidades de un servicio o producto que le confiere su aptitud para satisfacer exigencias y necesidades implantadas o establecidas” De acuerdo a la definición de las normas ISO, podemos decir que la calidad está basada en las características del servicio que se brinda a los usuarios y lograr satisfacer todas las exigencias logrando la satisfacción del servicio brindado. Wolfgang; citado por Tejada (2012, p.22), define la calidad como: “la maximización de la ocurrencia de resultados deseables en las personas y

comunidades mediante la aplicación de conocimientos técnicos contemporáneos”

Wolfgan, citado por Tejada (2012,p.22),alega seis puntos de vista sobre la noción de calidad: Particularidades o componentes del producto que pueden ser medibles, con eminencia propia del producto, el cliente o consumidor es el que va determinar la calidad del servicio o producto obtenido en condiciones de complacencia, con el punto de vista que la oferta del producto o servicio cumpla con los requisitos especiales exigidos como los costos ,precios, de manera que el servicio de calidad sea aquel que provea un gran rendimiento a un precio razonable.

La noción de calidad se ha ido aplicando en casi todas las organizaciones, empresas, llegando a abarcar todas aquellas relacionadas de prestar los servicios de salud.

Brazoport, citado por Tejada (2012, p.23) Puntualiza a la calidad en salud como “La necesidad de mejorar la atención en salud para lograr satisfacer y cumplir las necesidades y las perspectivas de los pacientes, trabajadores de salud y la comunidad”.

Con ésta definición se entiende que calidad en salud, no sólo es la satisfacción del usuario externo, sino también que es la satisfacción del prestador de la atención y ambos para lograr una satisfacción de la comunidad

Según Romer y Montoya, citado por Tejada (2012, p.23) Especifica a la calidad como el rendimiento apropiado (de acuerdo a las normativas) de la investigación que se conocen son probadas, que la población puede costear y tener así la posibilidad de lograr un impacto sobre los indicadores de salud como las de mortalidad, morbilidad y desnutrición.

Desde hace años algunos ven a la calidad de atención como el logro de mejorar los indicadores de morbilidad, mortalidad, nutrición, etc., no teniendo en cuenta la calidad que pueda estar brindando el personal, sólo visualizan números en indicadores de meta, más no la calidad como prestación en sí.

Calidad de la atención en los servicios de salud

Es el grado en que los métodos más aceptables se emplean para lograr considerables mejoras posibles en la salud. Tomando el concepto de Myers y Slee (2002), calidad será el nivel en que se logre cumplir las normas en concordancia con la destacada competencia y concientización a nivel de salud existente, en cada oportunidad, respetando los reglamentos y pericias habitualmente tolerados.

Podríamos decir también que es el nivel más óptimo de brindar los servicios de atención de la salud, no sólo para el individuo, sino también familia y comunidad, logrando niveles aceptables en los indicadores de salud, estos servicios brindados por profesionales competentes. Otra definición que se puede dar a la calidad es como el nivel en que la prestación se acerca al modelo, comprendiendo por tal, el método perfecto de ayuda, protección que debería brindarse al paciente. Esta definición de calidad demanda la determinación anticipada de las propiedades del método de atención o servicio brindado (normas).

La calidad en los servicios de enfermería

Tomando el concepto de la RM.278 de Minsa (2011), Se considera que la atención en los servicios de salud está basada en una atención oportuna, individualizada, integral, continua y eficiente, en el primer nivel de atención, las atenciones son en su mayoría preventivas y las estrategias sanitarias están lideradas en su gran mayoría por el profesional de enfermería, respetando los estándares de calidad, en la prestación de servicios como profesional competente e idóneo. Dicha de otra manera la atención del profesional de enfermería está diseñada a brindar un cuidado eficiente efectiva y preventiva al individuo considerándolo como un ser Biopsicosocial, respetando las normas y estándares tanto científicos como técnicos, humanos y éticos. En los servicios de enfermería existe un alto porcentaje de interrelación del profesional de enfermería con otros profesionales, el paciente o usuario, esto quiere decir que la percepción de calidad de atención tanto por el usuario interno como usuario externo será el resultado de la prestación brindada bajo ésta empatía de profesional y usuario.

Existen guías para las buenas prácticas para el desempeño en los servicios de salud del primer nivel de atención de USAID- 2010, está dirigida al personal técnicos, enfermeras, obstetras, médicos, odontólogos, psicólogos, que laboran en éstos servicios de primer nivel de atención con el compromiso de lograr una atención preventiva con voluntad de cambio por hacer y lograr en la comunidad un estilo de vida saludable Cada guía de buenas prácticas ha sido incorporada a un formato con una atención integral de la persona, ya no sólo se ve como individuo, sino que la atención está basado en forma integral considerando todas sus necesidades, el entorno dónde se desarrolla y cómo lograr el autocuidado de la persona, familia y comunidad.

Dimensiones de la calidad

La calidad en salud se define por un conjunto de propiedades o particularidades indispensables para que el desarrollo asistencial sea estimado de calidad, esto se lo conoce como dimensiones de la calidad; Donabedian (1990); considerado el creador de la calidad, sugiere tres dimensiones, los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se llegan a establecer entre el prestador del servicio y el usuario y el contexto o entorno donde se brinda dicha atención.

Dimensión técnica; Están referidas a los aspectos técnicos de la atención buscando las mejores acciones y procedimientos que sean seguros y comprobados a realizarse al paciente colocando en una balanza la calidad, la ética y el riesgo beneficio, está caracterizada a buscar : Efectividad, dirigida al logro de mejores resultados; con eficacia, aplicando las normas de prestación de servicio; Eficiencia, el uso adecuado de recursos para obtener los resultados esperados; Accesibilidad, son las condiciones necesarias para que las personas que reciban la atención puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, eliminando los obstáculos de ubicación geográfica, socioeconómicas, organizacionales y culturales; Continuidad, seguridad en la prestación del servicio de forma ininterrumpida, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias, considerando la integridad y ética.

La atención de calidad del profesional de enfermería en ésta dimensión se define en el cumplimiento de su función con profesionalismo impecable en

todos los procedimientos y técnicas de enfermería con base científica, evidenciando un reto técnico científica, realizando el cuidado óptimo con una atención oportuna y continua, evitando situaciones que coloquen en riesgo la integridad del paciente.

Dimensión humana; Está referido al aspecto humanístico interpersonal de la atención como aspecto fundamental, ya que esto es la razón de existir los servicios de salud. Las características fundamentales están netamente relacionados a las relaciones interpersonales entre el prestador del servicio y el usuario, respetando los derechos humanos, con información veraz, de forma oportuna entendida por el usuario; La comunicación ,está centrada en la información que debe recibir el usuario acerca del servicio a recibir sea el procedimiento, diagnósticos y tratamientos relacionados a su caso; Amabilidad ,el usuario debe recibir un trato cordial, cálido y con empatía en la atención; Respeto, el prestador de servicio debe tener respeto a los derechos, a la cultura y a cada característica individual de cada usuario.

Dentro de calidad de atención que brinde el personal de enfermería con respecto a ésta dimensión, está relacionada en la habilidad del profesional de establecer una relación empática con el paciente, la cual se verá reflejada en el interés que muestre para ayudar al paciente considerándolo como un ser Biopsicosocial, logrando satisfacer las necesidades propias del paciente.

Dimensión del entorno; Está referido al contexto que facilite la institución u organización en el proceso de la atención de salud, lo cual está considerado como básico, la comodidad, una ambientación adecuada, limpieza, orden, y la privacidad como un elemento de confianza que debe brindarse al usuario por el servicio prestado. Generando un valor agregado.

Referente a ésta dimensión la atención de enfermería está dirigida a brindar una atención dentro de un clima agradable y cómodo, haciendo que el paciente se sienta en confianza, hacer notorio el interés por la seguridad, respetando la privacidad al momento de la atención, generando confianza y comodidad, respetando la intimidad tanto sea un paciente adulto o niño.

En el consultorio de Cred, y de inmunizaciones se atiende en su mayoría niños a los cuales para realizar el examen físico se les provee

privacidad y en el servicio de control de Tuberculosis para los que reciben tratamientos médicos vía parenteral, es necesario conservar su privacidad, consiguiendo mayor confianza y tranquilidad al ser atendidos.

Como abordar la evaluación de la calidad.

En la DA N°193/MINSA (2012) Actualmente se está considerando el proceso de atención al usuario en el primer nivel orientadas en las buenas prácticas en las áreas de proceso, procedimiento, considerando la relación proveedor y usuario, habilidades clínicas, gestión en salud, información al usuario, también se considera que se debe dar reconocimiento a los profesionales por su buen desempeño, fomentando así las buenas prácticas de atención todo se encuentra en proceso de aplicación.

La atención de calidad en la actualidad está siendo el resultado de las interacciones diferentes: como las genéticas, ambientales, comportamientos y prácticas médicas. Existe una gran influencia en los resultados por las diferentes características que tienen el paciente, sus familiares, las circunstancias de nuestra sociedad, las políticas de salud, no podemos netamente abordar sólo opinión o apreciación del paciente, sino también considerar la apreciación del usuario interno, que viene a ser el profesional que brinda la atención. En tal sentido las políticas de estado están poco a poco considerando para evaluar la calidad de atención tanto a los usuarios internos y a los usuarios externos para lograr el bienestar de ambos, lo que en el sector privado hace buen tiempo se está aplicando, generando de ésta manera el respeto de los derechos de ambos.

Por ejemplo, en una atención en el servicio de inmunizaciones y cred, lo que espera una madre que lleva a su niño a ser atendido es que llegue al servicio de enfermería y sea atendido de inmediato y que el tiempo de espera sea poco, sin embargo la misma actividad a realizar necesita de un tiempo, porque se va evaluar al niño, luego se vacuna y se brinda la consejería, toda la atención toma tiempo, pero para algunos será bueno porque le atendieron bien, para otros será lo más rápido que lo hayan realizado, entonces siempre va existir un dilema en el evaluar la calidad de atención.

1.3 Justificación.

Justificación teórica.

Para la Organización Mundial de Salud, enfermería es una pieza fundamental en la atención de la salud. Y la política de atención de salud para el MINSA, toma gran importancia años atrás, con la directiva RM: 519-2006, luego con RM: 727-2009 la calidad de atención en los servicios de salud, luego con la RM:278 y hace unos años la DA:193- 2012, a pesar del control que trata de infundir el Ministerio de salud a todos los profesionales de salud en todos los establecimientos para lograr brindar una atención de calidad, ésta más ha sido ideada para satisfacer necesidades del usuario externo.

El profesional de enfermería, actualmente tiene gran importancia en las diferentes áreas de salud del I nivel de atención de salud, en mayor grado en los consultorios de CRED , inmunizaciones, y en la estrategia de Control de Tuberculosis, donde las atenciones a los usuarios es en forma directa, no sólo a los niños menores, sino también adultos, un trato directo con los padres, familiares ,de ahí la importancia de la calidad de atención que se brinda, es clave para mejorar los indicadores de salud. También es importante mencionar que toda organización debe considerar al talento humano como un ser integral, teniendo en cuenta no solo el lado cognitivo si no también el lado psicológico considerando la motivación como factor importante que pueda influir en la calidad de la atención que pueda brindar el profesional.

Existe una teoría: basado a la teoría de los factores extrínsecos e intrínsecos, sustentados por Herzberg, quien considera: Que los factores intrínsecos son de gran significancia para motivar al individuo, a mejorar el desarrollo de sus responsabilidades, ésta teoría nos presenta dimensiones como: logro, reconocimiento, responsabilidad, tareas que permitan el interés por el trabajo en sí, autorrealización. Esto servirá también para otras investigaciones a realizar sobre motivación de los profesionales en otras Instituciones.

Justificación metodológica

La metodología a emplear para llegar a conocer los factores que pueden influir en la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, Mediante el

método descriptivo correlacional y analítico, con las respuestas obtenidas de los profesionales de enfermería, se va analizar cuáles de éstos factores motivacionales intrínsecos pueden o se relacionan con calidad de atención brindada por dichos profesionales, una evaluación sincera de la calidad de atención que están brindando, considerando los factores intrínsecos como el impulso y esfuerzo que realizan los profesionales para desarrollar sus atenciones ,y la satisfacción que puedan mostrar de pertenecer y trabajar en los establecimientos de salud, evaluando a la vez cómo se está brindando la atención.

Justificación práctica

En su desempeño el profesional de Enfermería brinda atención en forma integral, siendo una de las profesiones que logra armonizar lo más complejo, con sentido humanizado; en los centros de salud de atención primaria, la actividad de inmunización, el control de crecimiento y Desarrollo del niño y la niña, y en el área de control de Tuberculosis, está bajo la responsabilidad de enfermería, al igual que actualmente es un eje principal en el contexto de la atención integral del niño y la niña, cuyo rol está orientado a lograr la prevención de enfermedades y promoviendo la salud y cuidado del niño, la atención de Enfermería también es un integrante fundamental en la estrategia de control de tuberculosis. La atención que se brinda actualmente en el nivel de atención primaria, vemos que: se limita muchas veces solo a preguntar, examinar, escribir y explicar. Dejando de lado muchas veces una sonrisa, el observar y escuchar con atención mirando a quien habla, demostrar interés a la persona y el compromiso en el cuidado de su salud, estas acciones ayudarían a lograr un acercamiento más humanizado y mejorar la calidad de atención.

El presente estudio es de gran importancia para Enfermería, porque siendo el profesional responsable de la atención en los consultorios de Inmunizaciones, Cred, y pieza importante en la estrategia de control de Tuberculosis ,en todos los niveles de atención, y por ende teniendo la responsabilidad de lograr una atención de calidad en todos los periodos de vida del ser humano, priorizando siempre las necesidades, lo cual permitirá

identificar las debilidades, falencias que puedan estar relacionadas a la calidad de atención que se brinda y fortalecer así su desempeño en el desarrollo de las actividades que realiza como parte de su profesión. Además, cabe resaltar que para el logro de una atención de calidad es importante analizar la motivación y el apoyo de la gestión administrativa para el cumplimiento de las disposiciones, normativas que garanticen dicha atención de calidad y no sólo cantidad.

En tanto, el presente estudio permitirá identificar con mayor claridad los factores motivacionales que están influyendo en los profesionales de enfermería y tener una visión de la calidad de atención que se debe brindar en el consultorio de inmunizaciones, CRED, estrategia de control de Tuberculosis, a fin de buscar medios y estrategias que mejoren la calidad del servicio y por tanto la satisfacción del usuario interno y externo.

1.4 Problema

La Organización Mundial de la Salud se refiere a Enfermería como un elemento clave para realizar un cambio verdadero en la cobertura y calidad de los servicios de salud. (Organización Mundial de la Salud, 2005).

A nivel mundial, la actividad que realiza Enfermería, es importante para lograr alcanzar el tercer Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), que se refiere a asegurar una vida saludable y lograr el bienestar para todos en cualquier etapa de la vida. Es importante considerar el entorno, lugar e implementos con los que se cuenta para lograr cumplir sus funciones y así lograr los objetivos de la salud.

En nuestro país, a pesar de los esfuerzos que se realiza para ofrecer un mejor servicio de calidad a la comunidad, los usuarios externos siguen insatisfechos por la atención que reciben, en los establecimientos de salud. Dentro de las actividades regulares del Ministerio de Salud, está la promoción y prevención de la salud; Dentro de la prevención se encuentra la estrategia de inmunizaciones, el componente de Crecimiento y Desarrollo, la estrategia de control de Tuberculosis. Considerando como responsable, de ésta actividad al profesional de enfermería, en todos los niveles de atención,

aparentemente las autoridades sólo se están preocupando por la cantidad de niños , niñas ,adolescentes, adultos atendidas, que se logre alcanzar indicadores , más no se está teniendo presente la parte del talento humano, en las condiciones que desarrolla sus actividades el profesional de Enfermería, la parte persona, ni en la parte motivacional. Lograr una atención de calidad tanto en inmunizaciones, en CRED, y lograr la mejora en el control de Tuberculosis, ayudaría a prevenir enfermedades, detectar los riesgos, alteraciones o trastornos a tiempo, en el área de control de tuberculosis ayudar a disminuir los casos de abandono en los tratamientos. En algunas oportunidades la misma enfermera tiene que asumir otras actividades, y muchas veces no reconocidas por las autoridades, no se les reconoce el esfuerzo por su dedicación, existe pocas horas de capacitación, con mínimo apoyo para lograr estudios de actualización, el profesional es sometido a niveles de estrés con la presión de lograr cubrir metas y esto aparentemente hace que poco a poco se vaya perdiendo las expectativas de logro y autorrealización, en los centros de salud ,no se dispone de un sistema de ascenso, como factor motivacional, que permita una competencia por desempeño entre los profesionales de enfermería.

Frente a esta situación actual, el presente estudio responderá a la interrogante siguiente: deseamos saber ¿Cuáles son los factores motivacionales intrínsecos que se relacionan con la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III? ¿La victoria, 2017?.

Problema general:

¿Cuál es la relación de los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención que brindan las enfermeras en los establecimientos de salud, de la Microred III, La victoria, 2017?.

Problemas específicos:

Problema específico 1

¿Cuál es la relación del factor motivacional logro y la calidad de atención de enfermería, en los establecimientos de salud de la Microred III, la victoria, 2017?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación del factor motivacional reconocimiento y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación del factor motivacional Responsabilidad de tareas del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017

Problema específico 4

¿Cuál es la relación del factor motivacional Interés en el trabajo del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017?

Problema específico 5

¿Cuál es la relación del factor motivacional Autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

Hipótesis**Hipótesis general**

Existe relación de los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, la victoria, 2017.

Hipótesis específicas:**Hipótesis específica 1**

Existe relación del factor motivacional logro profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, la victoria, 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación del factor motivacional reconocimiento profesional con la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación del factor motivacional responsabilidad del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación del factor motivacional Interés en el trabajo del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación del factor motivacional Autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

1.6 Objetivos**Objetivo general**

Determinar la relación de los Factores Motivacionales Intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

Objetivos específicos**Objetivo específico 1**

Determinar la relación del factor motivacional logro profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, la victoria, 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación del factor motivacional reconocimiento profesional y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación del factor motivacional responsabilidad del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación del factor motivacional Interés en el trabajo del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

Objetivo específico 5

Determinar la relación del factor motivacional autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables:

Factores motivacionales intrínsecos; Es el segundo grupo de factores que considera Herzberg (1959), éstos van conectados con la satisfacción, y a la vez están bajo el dominio del propio individuo, éstos factores están relacionados con lo que hace la propia persona. Dentro de estos factores encontramos: el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el interés por el trabajo, la autorrealización.

Calidad de atención; Para Donabedian ,1966 es el “Tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente una vez obtenido, teniendo en cuenta las ventajas y desventajas que están ligadas con todas las áreas del proceso de atención “considera el resultado de la atención recibida que logra mejorar la salud en forma integral tanto física, psicológica y social.

2.2 Operacionalización de variables.

Definición operacional de factores motivacionales intrínsecos

Para la investigación, se aplicará una prueba psicométrica escala de Likert, la cual nos brindará la información sobre los factores motivacionales intrínsecos con relación a las dimensiones de: logro, reconocimiento, responsabilidad, interés en el trabajo y la autorrealización de los profesionales de enfermería con relación a su trabajo. Será mediante un cuestionario con 17 ítems. Será la percepción del profesional de enfermería de la institución dónde se encuentra laborando, de los establecimientos de salud de la Microred III – La Victoria.

Matriz de operacionalización de variable: Factores motivacionales intrínsecos.

Tabla 3

Matriz de operacionalización de variable: Factores motivacionales intrínsecos

Dimensiones	Indicadores/ Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
1.Logro	1,2,3,4,5	Ordinal Muy de acuerdo (5)	Bueno [73-85]
2.Reconocimiento	6,7,8,9	De acuerdo (4)	
3.Responsabilidad	10,11,12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Regular [54-72]
4.Interés en el trabajo	13, 14,15		Malo
5.Autorealización/mejora	16,17	En desacuerdo (2) Muy en desacuerdo (1)	[17-53]

Definición operacional de calidad de atención.

Para la investigación, se va aplicar una prueba psicométrica escala de Likert, la cual nos brindará información sobre la percepción del profesional de enfermería con respecto a la atención que está brindando a los usuarios que acuden a los servicios de enfermería de los establecimientos de salud de la Microred III-La Victoria. Mediante un cuestionario de 17 preguntas relacionadas a la actividad que realizan en dichos establecimientos, considerando las dimensiones técnicas, humana y entorno.

Dimensión técnica; Están referidas a los aspectos técnicos que realiza el profesional para lograr el bienestar del paciente, a pesar de los obstáculos que puedan presentarse.

Dimensión humana; Está relacionado al aspecto humanístico interpersonal de la relación del profesional de enfermería no sólo con los pacientes, sino también con sus compañeros de trabajo, siendo la razón de existir los servicios de salud.

Dimensión del entorno; Es el contexto donde se brinda la atención, considerando la comodidad, limpieza, ventilación, orden, y la privacidad como un factor de confianza que debe brindarse al usuario por el servicio prestado. Generando un valor agregado.

Matriz de operacionalización de variable: Calidad de atención.

Tabla 4

Matriz operacionalización de variable 2 Calidad de atención.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Dimensión Técnica	Eficiencia	1,2	Ordinal Muy de acuerdo (5)	Baja Calidad de atención [17, 40]
	accesibilidad	3,4 5,6	De acuerdo (4)	Calidad de atención Media [41,70]
	Continuidad		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
Dimensión Humana	Comunicación	7,8 9,10		
	Amabilidad	11,12		
Dimensión Entorno	Respeto		En desacuerdo (2)	Alta Calidad de Atención [71, 85]
	Comodidad	13,14		
	Privacidad	15,16	Muy en desacuerdo (1)	
	Infraestructura	17		

2.3 Metodología.

Según los autores Sánchez y Reyes (2015). La metodología utilizada fue el método Hipotético deductivo. Que parte de una Hipótesis aceptable, como consecuencia de su deducción de datos, en la aceptación de los objetos y procesos existe determinado ordenamiento que permite descubrir regularidades, tendencias, leyes o principios. Crea hipótesis para explicar dicho fenómeno, para luego realizar la verificación de ellas, para extraer de ellas conclusiones particulares, comparando con la experiencia.

2.4 Tipo de estudio

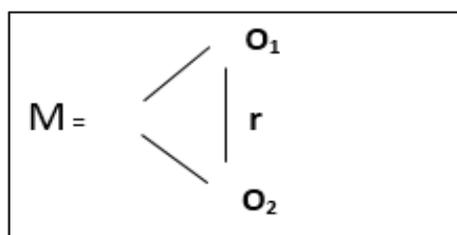
Según los autores Sánchez y Reyes (2015), la presente investigación es de tipo Sustantiva ya que está orientada, a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad. Es aquella que trata de responder a los problemas sustanciales.

Los estudios de correlación se basan a la delimitación del nivel de correlación existente entre dos o varias variables de utilidad en una misma muestra de individuos. Sánchez y Reyes (2008, p.104).

2.5 Diseño de investigación

Según Hernández ,Fernández y Baptista (2010-p.149) la investigación tiene un diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional, pues no hubo ninguna manipulación de la realidad y la recolección de datos se realizará en un momento único del tiempo y de carácter descriptivo correlacional, porque las variables 1 y 2 tienen relación el uno del otro.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



Donde:

M: Enfermeras de los consultorios de Cred, inmunizaciones, de la estrategia de control de Tuberculosis de los establecimientos de salud de la microred III El Porvenir 2017.

O₁: Observación sobre la Motivación

r: Relación entre variables.

O₂: Observación sobre la calidad de atención que brindan.

2.6 Población censal.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), la población “es el conjunto de elementos o sujetos con características similares dentro de un contexto que presenta una situación problemática” (p. 174). En ésta investigación la población son las enfermeras de los consultorios de Cred, inmunizaciones, y de la estrategia de control de Tuberculosis, de los establecimientos de salud de la Microred III. La Victoria, 30 enfermeras.

Características de la población

De acuerdo con el grupo etario, las frecuencias más altas la tuvieron quienes tenían entre 36 y 45 años ($n=11$, $\%=36.7$), seguidos de quienes contaban con 22 a 35 años ($n=8$, $\%=26.7$), luego los que tenían entre 46 y 55 años ($n=7$, $\%=23.3$) y al final el grupo etario con menos frecuencia fue el de 56 a 65 años ($n=4$, $\%=13.3$).

En cuanto a la condición laboral, la mayoría de los participantes del estudio tenían la condición de Nombrados ($n=23$, $\%=76.7$), siendo los grupos minoritarios los Contratados ($n=4$, $\%=13.3$), y al final los Destacados ($n=3$, $\%=10.0$).

En cuanto a sexo más numeroso en la muestra fueron las mujeres ($n=28$, $\%=93.3$) por encima de los varones ($n=2$, $\%=6.7$).

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Existen diversas técnicas para obtener los datos es en función al objetivo, que van a permitir obtener informaciones. Dentro de las técnicas se encuentran: observación, la entrevista, la encuesta, la técnica socio métrica y escala de actitud.

Según Canales (2009) la encuesta consiste en tener la información acerca de las variables en estudio por medio de los sujetos a través de sus opiniones, actitudes o sugerencias. (pag.132). Por lo que en la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Se realizó una exhaustiva revisión de literatura sobre instrumentos sistemas de medición utilizados anteriormente lo cual ayudó a identificar las herramientas necesarias en este estudio.

Instrumento

El instrumento que se utilizó es la escala de Likert (psicométrica), dentro de los instrumentos, es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación. Al realizar el cuestionario, en las preguntas se especifican el nivel desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo; Está fundamentado en las teorías de motivación de Herzberg.

Factor Motivacional intrínseco con 17 ítems y contiene 5 dimensiones: Logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora. Al igual que para evaluar la calidad de atención con 17 ítems y 3 dimensiones. A la vez se elaboró la ficha técnica de cada instrumento, así como se detalla:

Ficha técnica	
Título de la tesis	Factores Motivacionales Intrínsecos y la calidad de atención en los servicios de enfermería, de los establecimientos de salud de la Microred III. La Victoria-2017.
Nombre del instrumento (1)	Cuestionario Factores motivacionales intrínsecos en Enfermería.
Nombre del autor	Martha Luz Vásquez Torres
Año	2013
Nombre del que adapta instrumento	Mariluisa Pascal Ampudia
Aplicación	Individual
Descripción	Percepción del profesional de enfermería sobre los factores intrínsecos con relación a la atención que brinda
Nombre del instrumento(2)	Cuestionario Calidad de atención en Enfermería.
Nombre del autor	Karla Tejada Cruz
Año	2012
Nombre del que adapta instrumento	Mariluisa Pascal Ampudia
Aplicación	Individual
Descripción	Percepción del profesional de enfermería sobre la atención que está brindando al usuario.

Validación y confiabilidad del instrumento.

Validez

Según Sánchez y Reyes (2015) Es la propiedad al cual se hace referencia a que todo instrumento debe medir lo que se ha propuesto medir, es decir que debe demuestre efectividad al obtener los resultados de la capacidad o aspectos que asegura medir (p.167).

Validez de contenido.

Según Sánchez y Reyes (2015) Se afirma que un instrumento tiene validez de contenido cuando los ítems que lo integran constituyen una muestra representativa de los indicadores del a propiedad que mide.

La validez de los instrumentos se realizó mediante juicio de expertos que aprobaron la adecuada elaboración del instrumento. Se ha realizado en estudios anteriores ha sido validado mediante el método de juicio de expertos y corroborado en investigaciones realizadas por: Martha Luz Vásquez Torres, Factores de la Motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud del centro quirúrgico del H.R.D.L.M-Chiclayo 2013.

El segundo instrumento fue parte del estudio de investigación que realizó, Tejada Cruz, Karla en su investigación Los factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del Hospital Hipólito Unanue, Tacna-2012. Debido a que no se cuenta con el documento de validez de los instrumentos que se está tomando para la investigación, se volvió a validar mediante el juicio de expertos.

Tabla 5
Juicio de expertos.

Expertos	Cuestionario 1 y 2
Experto 1 :Eliana Castañeda	Aplicable

Confiabilidad.

Según Sánchez y Reyes (2015) Viene hacer “el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas por el mismo test. Es la estabilidad y constancia de los puntajes logrados en un test” (p.168).

Se realizó un piloto de las dos encuestas, en 20 enfermeras de dos establecimientos de salud de la Microred I, de los servicios de CRED (Crecimiento y desarrollo), inmunizaciones y de la estrategia de control de tuberculosis. Se ingresó los datos al Excel 2010 y se realizó la prueba Cronbach.

Según la evaluación de los coeficientes de alfa de Cronbach:

Con un resultado de >0.9 es excelente

>0.8 es bueno

>0.7 es aceptable

>0.6 es cuestionable

>0.5 es pobre

Estadísticas de Fiabilidad:

Factores motivacionales intrínsecos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	17

Según lo obtenido con la prueba de alfa de Cronbach, es un resultado confiable de 0,911, lo cual permite decir que la encuesta tiene una alta consistencia interna.

Calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de elementos
,885	17

Según lo obtenido con la prueba de alfa de Cronbach, es un resultado confiable de 0,885, lo cual permite decir que la encuesta tiene una alta consistencia interna.

2.8 Métodos de análisis de datos:

Como parte del proceso de investigación se recurrió al uso de la estadística descriptiva e inferencial para el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de dos cuestionarios a un grupo de 30 enfermeras que trabajan en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria. En esta fase se procedió a codificar las opciones de respuestas de la siguiente manera: muy de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2) y muy en desacuerdo (1), para luego vaciar las respuestas de las enfermeras encuestadas en dos matrices realizadas en Excel para el procesamiento automatizado de los datos usando como soporte el paquete estadístico aplicado a las ciencias sociales SPSS, versión 22.0. Posteriormente, se elaboró una escala de categorización para las dos variables en estudio; en el caso de los factores motivacionales intrínsecos fue: malo [17 - 53], regular [54 -72] y buena [73 – 85] y para la variable calidad de atención: Baja [17 - 40], media [41-70] y alta [71 – 85].

El análisis de los datos se realizó en dos fases: para la primera se recurrió al análisis descriptivo, que consistió en el diseño de tablas de frecuencia y gráficos de barras después de haber recodificado las variables y asignarles los niveles y rangos acordados, para determinar cómo se distribuyen las categorías en cada una de las variables estudiadas.

La segunda fase consistió en un análisis correlacional mediante el uso de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman para comprobar las hipótesis formuladas. Dicha prueba estadística permitió establecer la existencia o no de relación entre las variables en estudio, así como el sentido y la intensidad de la misma en caso de haber identificado correlación significativa. La fórmula del coeficiente de correlación de Spearman, esto a razón del objetivo e hipótesis de investigación que busca determinar la relación entre dos variables.

2.9 Aspectos éticos:

Para el desarrollo de la investigación se realizó teniendo en cuenta las consideraciones éticas básicas como el respeto al derecho de privacidad, reserva de los resultados individuales, con principio de justicia y equidad. Considerando también el permiso para la realización de la investigación por el médico responsable de la Microred III. La Victoria.

III. Resultados

3.1 Análisis descriptivo de las variables

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la aplicación de los cuestionarios sobre factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención en los servicios de Enfermería, en los establecimientos de salud de la Microred III, La Victoria, 2017.

Tabla 6

Factores motivacionales intrínsecos en el personal de enfermería de los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Categoría - Rango	Frecuencia	Porcentaje
Mala [17 -53]	2	6,7
Regular [54 -72]	23	76,6
Alta [73 - 85]	5	16,7
Total	30	100,0

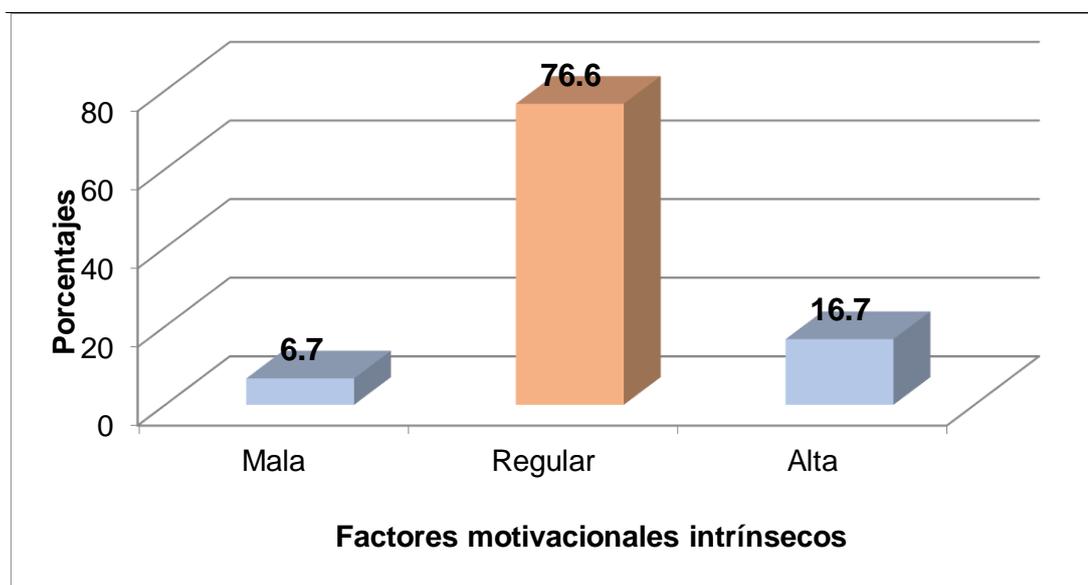


Figura 2. Factores motivacionales intrínsecos en el personal de enfermería de los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Descripción

Como se ilustra en la Tabla 6 y Figura 2 del total de enfermeras encuestadas el 6,7% consideran que los factores motivacionales intrínsecos son malos, otro 76,6% regular y el restante 16,7% alto. Por lo tanto, la opinión de la mayoría de las enfermeras es que los factores motivacionales intrínsecos conllevan a generar una situación regular en relación con el logro, reconocimiento, responsabilidad, interés en el trabajo, y la autorrealización.

Tabla 7

Calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Categoría - Rango	Frecuencia	Porcentaje
Baja calidad de atención [17 - 40]	0	0,0
Media calidad de atención [41 -70]	26	86,7
Alta calidad de atención [71 - 85]	4	13,3
Total	30	100,0

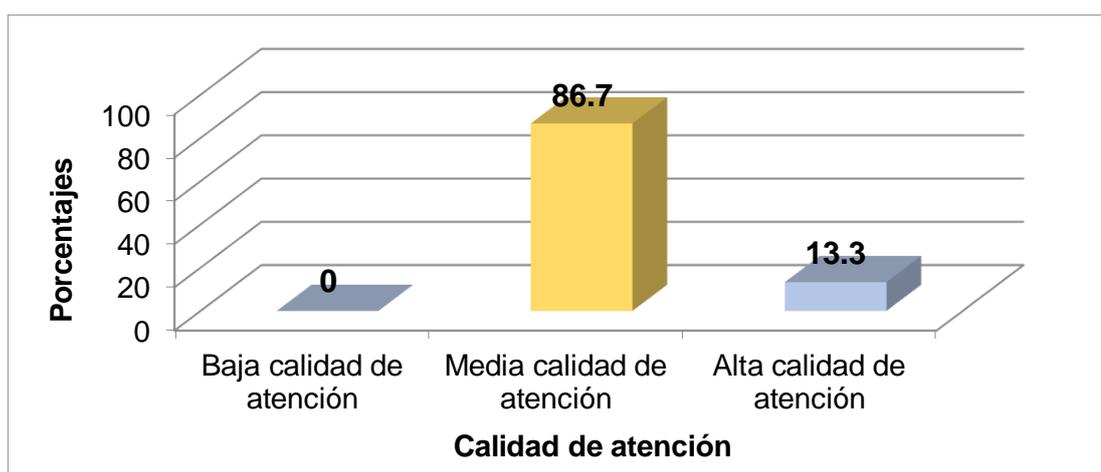


Figura 3. Calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Descripción

De la Tabla 7 apoyada con la Figura 3 se desprende que ninguna de las enfermeras indicó que la calidad de atención en los establecimientos de salud sea baja, en cambio, el 86,7% la ubicó de media calidad y el 13,3% de alta calidad de atención, es decir, hay una tendencia en que las dimensiones técnicas, humana y entorno sean de regular en cuanto a la calidad de atención que se les brinda a los usuarios.

Tabla 8

*Tabla cruzada factores motivacionales intrínsecos * Calidad de atención.*

			Calidad de atención		
			Media	Alta	Total
Factores motivacionales intrínsecos	Mala	Recuento	2	0	2
		% del total	6,7%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	19	4	23
		% del total	63,3%	13,3%	76,6%
	Alta	Recuento	5	0	5
		% del total	16,7%	0,0%	16,7%
Total		Recuento	26	4	30
		% del total	86,7%	13,3%	100,0%

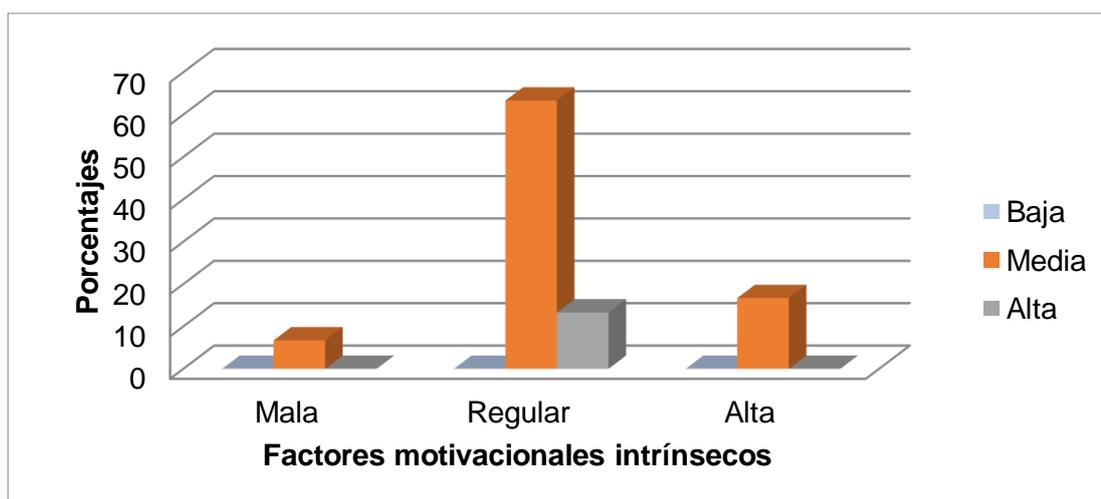


Figura 4. Cruce de la variable factores motivacionales intrínsecos y la variable calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Descripción

Como se puede apreciar de los resultados señalados en la Tabla 8 y Figura 4 se tiene que el 63,3% de las enfermeras presentan un nivel regular en cuanto a los factores motivacionales intrínsecos y una media calidad de atención, mientras que el 16,7% mantienen altos factores motivacionales y una media en la calidad de atención, en tanto, el 13,3% se ubicó en la categoría de alta calidad de atención con factores motivacionales regular. De modo que hay una tendencia en las enfermeras de los establecimientos de salud, de la Microred III a presentar de media a alta en relación con las dos variables estudiadas.

3.2 Análisis inferencial

Para probar las hipótesis se utilizó la prueba de coeficiente de correlación de Spearman (ρ) porque las variables estudiadas son de naturaleza cualitativa y son medidas a través de una escala ordinal tipo Likert. El estadístico ρ viene dado por la siguiente expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el docente.

Se utilizó como nivel de significación (α) un valor igual a 0,05 para tomar la decisión de rechazar o no la hipótesis nula. Si el valor de significación o p-valor obtenido es mayor a 0,05 se acepta H_0 , de lo contrario, se rechaza.

Para la interpretación del coeficiente de correlación de se tomó en consideración el siguiente criterio:

- < $\pm 0,20$ Correlación insignificante (muy poca relación)
- $\pm 0,21$ a $\pm 0,40$ Correlación baja (relación muy débil)
- $\pm 0,41$ a $\pm 0,70$ Correlación moderada (relación significativa)
- $\pm 0,71$ a $\pm 0,90$ Correlación alta (relación fuerte)
- $\pm 0,91$ a $\pm 1,00$ Correlación muy alta (relación casi perfecta)

A continuación, se comprueban las hipótesis formuladas para la presente investigación.

Hipótesis general

Ho: No existe relación de los factores intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Hi: Existe relación de los factores intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman entre factores intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

			Factores motivacionales intrínsecos	Calidad de atención
Rho de Spearman	Factores motivacionales intrínsecos	Coeficiente de correlación	1,000	0,417*
		Sig. (bilateral)	.	0,022
		N	30	30
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	0,417*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,022	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,417$) señalado en la Tabla 9 se aprecia que existe una correlación moderada positiva y significativa al nivel del 5% porque el p-valor obtenido resultó ser menor a 0,05 ($p = 0,022$). Por lo tanto, existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017, es decir, en la medida que aumentan los factores motivacionales intrínsecos de las enfermeras en esa medida mejorará la calidad de atención que brindan a los usuarios.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación del factor logro profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Hi: Existe relación del factor logro profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman entre factor logro profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

				Calidad de atención	Logro
Rho Spearman	de Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de	1,000	0,356
		Sig. (bilateral)		.	0,054
		N		30	30
	Logro	Coeficiente de correlación	de	0,356	1,000
		Sig. (bilateral)		0,054	.
		N		30	30

Interpretación

Como se puede apreciar en la Tabla 10 se evidencia que aun cuando el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($\rho = 0,356$) indica una relación baja el valor de significación señala que se debe aceptar la hipótesis nula ($p = 0,054$) por ser ligeramente superior a 0,05 aunque a un nivel de significación del 10% se rechazaría la hipótesis nula. No existe relación significativa.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación del factor reconocimiento profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Hi: Existe relación del factor reconocimiento profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman entre el factor reconocimiento profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

				Calidad de atención	Reconocimiento
Rho Spearman	de Calidad de atención	Coefficiente de correlación	de	1,000	0,431*
		Sig. (bilateral)		.	0,017
		N		30	30
	Reconocimiento	Coefficiente de correlación	de	0,431*	1,000
		Sig. (bilateral)		0,017	.
		N		30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

De acuerdo con los datos de la Tabla 11 existe una correlación moderada positiva y significativa al 5% entre el factor reconocimiento profesional con la calidad de atención en los establecimientos dado que el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) resultó ser 0,431; además, el p-valor de 0,017 implica un rechazo de la hipótesis nula. Por consiguiente, estos resultados conllevan a señalar que existe relación del factor reconocimiento profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017, en otras palabras, en la medida que las enfermeras reciban reconocimiento en esa medida incrementara la calidad de atención.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación del factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Hi: Existe relación del factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman entre el factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

			Calidad de atención	Responsabilidad de tareas
Rho de Spearman	de Calidad de atención	Coefficiente de correlación	de 1,000	0,110
		Sig. (bilateral)	.	0,562
		N	30	30
	Responsabilidad de tareas	Coefficiente de correlación	de 0,110	1,000
		Sig. (bilateral)	0,562	.
		N	30	30

Interpretación

Los resultados plasmados en la Tabla 12 revelan que la correlación entre el factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención es insignificante ($\rho = 0,110$) por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación del factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017 a un nivel de significación del 5%.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación del factor interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Hi: Existe relación del factor interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre el factor interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Rho Spearman	de Calidad atención	de Coeficiente correlación	de	Calidad de atención	Interés en el trabajo
				1,000	0,211
		Sig. (bilateral)		.	0,264
		N		30	30
	Interés en trabajo	de Coeficiente correlación	de	0,211	1,000
		Sig. (bilateral)		0,264	.
		N		30	30

Interpretación De la Tabla 13 se observa según el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0,211 se presenta una correlación baja entre el factor interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ya que el p-valor resultó ser mayor a 0,05 ($p = 0,264$). No existe relación.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación del factor autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Hi: Existe relación del factor autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

Tabla 14

Correlación Rho de Spearman entre el factor autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017.

			Calidad de atención	Autorrealización
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente correlación	de 1,000	0,435
		Sig. (bilateral)	.	0,043*
		N	30	30
	Autorrealización	Coeficiente correlación	de 0,435	1,000
		Sig. (bilateral)	0,043*	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación

Según se observa en la Tabla 14 existe una correlación moderada positiva y significativa al 5% entre el factor autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención dado que el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) resultó ser 0,435; además, el p-valor de 0,043 es menor a 0,05 por lo que efectivamente se rechaza la hipótesis nula, es decir, en la medida que las enfermeras se autorrealicen en esa medida se incrementa la calidad de atención.

IV. Discusión

En este capítulo se presentan los principales hallazgos de esta investigación, asimismo se realizan similitudes y discrepancias con los estudios previos obtenidos por diversos autores, incluidos en las referencias revisadas a lo largo del desarrollo del trabajo.

Por lo tanto, existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, es decir, en la medida que aumentan los factores motivacionales intrínsecos de las enfermeras en esa medida mejorará la calidad de atención que brindan a los usuarios. Estos resultados arrojan evidencia estadística de la hipótesis general de la investigación.

Al confrontar el trabajo realizado por Borré (2013). En la investigación sobre “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla”, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que percibían los pacientes, esta investigación concluyó de acuerdo a la Teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman, que el 78% de los pacientes encontró elevados niveles de calidad de la atención de enfermería, el 17% encontró en niveles moderados y el 4% encontró con bajos niveles de calidad percibida, en relación a nuestra investigación se evidencia la similitud de ambas investigaciones donde la investigación de Borré se obtiene un resultado de correlación moderada positiva similar a la presente investigación que de acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,417$), existe una correlación moderada positiva y significativa al nivel del 5%.

En la revisión de literatura de las condiciones que más se asocian a la calidad de atención se encuentran que para Donabedian, la calidad de atención es “Tipo de atención que va lograr un máximo bienestar del paciente una vez obtenido, teniendo en cuenta las ventajas y desventajas del proceso en sí considera el resultado de la atención recibida que logra mejorar la salud en forma integral tanto física, psicológica y social”. (p.102).

Asimismo, sobre la relación del factor logro profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la

Microred III, la Victoria, 2017, se evidencia que aun cuando el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($\rho = 0,356$) indica una relación baja. Según la investigación hecha por Serrano (2016) titulada "Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo "Lima-Perú, se puede determinar que los factores motivacionales estaban influyendo en el rendimiento laboral de los trabajadores que estaban bajo el Contrato Administrativo de Servicio (CAS) de dicha Municipalidad; la misma obtuvo como resultado: validando la hipótesis alterna, los factores motivacionales influyen de manera significativa en el rendimiento de los trabajadores CAS. De acuerdo a la tabla de valores de χ^2 , la correlación encontrada fue = 3,1052 para la correlación respectivamente, llegando a la conclusión que los colaboradores que están laborando bajo el régimen de contratos CAS tienen necesidades de motivación económicas y de un estímulo en la institución, pues ellos demuestran un bajo nivel de motivación.

En este caso se estima que hay similitud en cuanto a el coeficiente de correlación de Spearman la cual en el estudio comparativo fue = 3,1052 mientras que en la presente investigación se obtuvo un ($\rho = 0,356$) en ambas investigaciones se establece similitud porque hay una relación baja (relación muy débil).

Sobre la relación entre el factor reconocimiento profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017. De acuerdo con los datos existe una correlación moderada positiva y significativa al 5% entre el factor reconocimiento profesional con la calidad de atención en los establecimientos ,por consiguiente, estos resultados conllevan a señalar que existe relación del factor reconocimiento profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017, en otras palabras, en la medida que las enfermeras reciban reconocimiento en esa medida incrementara la calidad de atención. Al confrontar la investigación Aristizabal y Castro (2013) en su trabajo denominado "Factores que influyen en la Atención que brinda el personal de salud a las trabajadoras y

trabajadores sexuales que acuden al Centro de salud Abdón Calderón de la ciudad de Nueva Loja Durante el periodo Marzo-Agosto 2013” fue realizada con un gran objetivo, de determinar cuáles eran los factores que estaban afectando en la atención que ofrece el personal de salud hacia las personas que eran trabajadores sexuales, al aplicar el sistema de SPSS para los datos y chi-cuadrado para validar su hipótesis, llegando a la conclusión que había una percepción de la calidad de atención regular, y uno de los factores influyentes era que el personal de salud era insuficiente para la cantidad de demanda de atención. Al confrontar ambas investigaciones se observa que de acuerdo con los datos, existe una similitud en correlación moderada positiva y significativa, en la presente investigación se obtuvo el coeficiente de correlación de Spearman resultó ser 43,1 % mientras que en la investigación referencial es de resultado positivo con valor de significancia de error de 0.00, según datos de Chi-cuadrado.

De la misma manera, Donabedian (1990); considera a “La calidad en salud como un conjunto de propiedades o particularidades indispensables para que el desarrollo asistencial sea estimado de calidad y del reconocimiento profesional, esto se lo conoce como dimensiones de la calidad; considerado el creador de la calidad, sugiere tres dimensiones, los aspectos técnicos de la atención, las relaciones interpersonales que se llegan a establecer entre el prestador del servicio y el usuario y el contexto o entorno donde se brinda dicha atención.”(pg.102). Lo que sustenta la información a la relación entre el factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017. Los resultados revelan que la correlación entre el factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención es insignificante ($\rho = 0,110$) por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe relación del factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención.

Lo antes expuesto, está íntimamente ligado con los hallazgos teóricos de Herzberg donde establece que los factores motivacionales intrínsecos, son de responsabilidad del trabajador en sí, porque está relacionado con lo que él haga en su trabajo, las tareas que desempeña ya que están basados en el

sentimiento, por lo que los trabajadores deberían de expresar situaciones en las que se sentían o bien, y que esperan del presente y si tienen expectativas de superación y autorrealización.

En cuanto a la relación entre factor interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017. Se observa según el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0,211 se presenta una correlación baja entre el factor interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ya que el p-valor resultó ser mayor a 0,05 ($p = 0,264$). Gil (2013) En su investigación “Efecto de la aplicación de un programa de motivación al recurso humano y su relación con el grado de satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico ROE – sede central San Isidro-2009” Lima-Perú, el objetivo de éste estudio fue evaluar el efecto que puede producirse con la Aplicación de un Programa de motivación a todos los colaboradores del área de laboratorio Clínico Roe. Para analizarlo utilizó la prueba U de Mann Whitney para poder comparar los resultados obtenidos antes y después de la aplicación del programa de motivación, también se utilizó; la prueba de Wilcoxon para lograr definir las diferencias significativas con los resultados que se obtuvo con el programa de motivación en la satisfacción del usuarios interno y externo. Para medir la asociación de las dos variables de éste estudio se aplicó la Prueba de Chi Cuadrado, para la cual se consideró como significativa una $p < 0.05$. Para procesar los datos utilizó el programa SPSS 13.0, logrando tener un resultado que el cliente externo al inicio tenía una satisfacción baja de 23 %, intermedia de 59 % y alta de 18 % y después del programa de motivación incrementó a alta a 68 %, intermedia de 23 % y baja 9 %, llegando a concluir que se logra un incremento en el nivel de motivación con el programa de motivación. Como se observa existe similitud, en ambos casos se aplica el factor interés en el trabajo y la motivación al recurso humano dirigida al logro de la calidad de atención en el sector salud.

A nivel teórico se estableció que la motivación es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas” (Gerardo Paniagua Lambertini).

En cuanto a la relación del factor autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017. Se observa que existe una correlación moderada positiva y significativa al 5% entre el factor autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención dado que el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) resultó ser 0,435; además, el p-valor de 0,043 es menor a 0,05 por lo que efectivamente se rechaza la hipótesis nula, es decir, en la medida que las enfermeras se autorrealicen en esa medida se incrementa la calidad de atención. Para sustentar las inferencias de la investigación se establece el caso de estudio de Huamán (2014) denominado "Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general -José Soto Cadenillas" Chota, Chiclayo-Perú, dicho estudio tiene como objetivo de definir como es la percepción de los pacientes en cuanto a la calidad de atención que recibe en el área de emergencia del hospital, utilizando el modelo de Donabedian, basándose en las dimensiones de estructura, proceso y resultado. El resultado obtenido en cuanto a las dimensiones estudiadas se llegó a determinar que en la dimensión de estructura un 79 % de colaboradores tienen una percepción de nivel regular y un 80 % de los pacientes tiene un a precepción de nivel regular; en cuanto a la dimensión de proceso el 71 % de los colaboradores y un 63 % de los pacientes tienen un nivel de percepción de regular, y con la otra dimensión de resultado un 54 % de colaboradores tienen una percepción de nivel regular a diferencia que los pacientes tienen un 72 % de un nivel de buena percepción de la calidad de atención. Se llegó a la conclusión que tanto los colaboradores de la institución como los pacientes tienen el mismo grado de percepción de un nivel regular de la calidad de la atención, lo cual pone en alerta a los gestores para realizar planes de mejora tanto para sus colaboradores como para los usuarios y lograr revertir éstos resultados. Ambas investigaciones son diferentes ya que el estudio modelo determina que existe una correlación moderada, entre el factor autorrealización del profesional y la calidad de atención, mientras que la investigación referencial, estima que la percepción de la calidad de atención es regular. Asimismo se ve como limitante que ambas investigaciones se midieron bajo diferentes

correlaciones estadística, coeficiente de correlación de Spearman (ρ) y el modelo de Donabedian.

Considerando los fundamentos teóricos de Herzberg (1959), sobre los factores motivacionales intrínsecos, establece que éstos van conectados con la satisfacción, y a la vez están bajo el dominio del propio individuo, estos factores están relacionados con lo que hace la propia persona. Dentro de estos factores encontramos: el logro, el reconocimiento, la responsabilidad, el interés por el trabajo, la autorrealización. (p.52).

V. Conclusiones

Primera: Como conclusión general se estima que según coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,417$) existe una correlación moderada positiva y significativa al nivel del 5% porque el p-valor obtenido resultó ser menor a 0,05 ($p = 0,022$). Por lo tanto, existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, es decir, en la medida que aumentan los factores motivacionales intrínsecos de las enfermeras en esa medida mejorará la calidad de atención que brindan a los usuarios.

Segunda: Para concluir según los resultados presentados, establecido para la hipótesis específica N°1 se evidencia que aun cuando el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ($\rho = 0,356$) indica una relación baja. el nivel de la calidad de atención es en un nivel medio y el factor logro en nivel regular, esto nos está mostrando que a pesar de no existir un gran nivel del factor logro, los profesionales de enfermería realizan sus atenciones con un nivel medio, no siendo de alta calidad si no de nivel medio. La relación del factor logro profesional del personal de enfermería y su relación en la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, la Victoria, 2017.

Tercera: Como resultado final se señala que existe relación del factor reconocimiento profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017, en otras palabras, en la medida que las enfermeras reciban reconocimiento en esa medida incrementara la calidad de atención. Como lo sustenta los datos de coeficiente de correlación de Spearman (ρ) el cual resultó ser 0,431 lo que ratifica que existe una correlación moderada positiva y significativa al 5% entre el factor reconocimiento profesional con la calidad de atención en los establecimientos.

Cuarta: De acuerdo con el estudio entre el factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017. Se concluye que los

resultados revelan que no existe relación del factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, a un nivel de significación del 5% lo que permite despejar la hipótesis específica 3, conclusión que se apoya en los datos de coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,110$), por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir, entre el factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención es insignificante.

Quinta: Finalmente, para concluir, sobre la relación entre factor interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017. Se observa según el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) de 0,211 se presenta una correlación baja entre el factor interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula ya que el p-valor resultó ser mayor a 0,05 ($p = 0,264$).

Sexto: Para dar por concluida la hipótesis 5 la cual estudia la relación entre el factor autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, La Victoria, 2017. Se establece que existe una correlación moderada positiva y significativa al 5% entre el factor autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención dado que el coeficiente de correlación de Spearman (ρ) resultó ser 0,435; además, el p-valor de 0,043 es menor a 0,05 por lo que efectivamente se rechaza la hipótesis nula, es decir, en la medida que las enfermeras se autorrealicen en esa medida se incrementa la calidad de atención.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Por lo que se recomienda tener en consideración como un factor de motivación y satisfacción del profesional el reconocimiento y de ésta manera elevar el nivel de calidad que no sea de nivel medio sino de alta calidad.
- Segunda:** en cuanto al estudio entre la relación de factores motivacionales intrínsecos con la calidad de atención existente es relativamente regular se recomienda a los gestores de los establecimientos de salud ,visualizar a los profesionales de enfermería integralmente, determinar qué otros factores más podrían relacionarse con la calidad de atención, y de ésta manera motivar a los profesionales y lograr la satisfacción del mismo, y buscar que el trabajo no sea sólo por alcanzar metas programadas sino por satisfacción de hacerlo, de ésta manera estar acorde con el enfoque de las organizaciones privadas. Donde no sólo se preocupan por el usuario externo sino por el interno.
- Tercera:** se recomienda que los gestores realicen capacitaciones al profesional de enfermería y otros de salud como parte de sus actividades programadas anualmente, sobre motivación, con talleres, dónde se pueda ir considerando a los profesionales como un ser integral y no sólo como un productor de atenciones.
- Cuarta:** se recomienda tener en consideración y reconocer la responsabilidad como un factor de motivación y satisfacción del profesional, y de ésta manera elevar el nivel de calidad de atención que no sea de nivel medio sino de alta calidad, porque son los profesionales los que tienen gran responsabilidad, en el desarrollo de sus actividades, porque de ello depende mejorar la calidad de atención.
- Quinta:** Se recomienda valorar el compromiso y participación de los profesionales para el desarrollo de la institución.
- Sexto:** Se recomienda a los gestores, con respecto al factor motivacional Mejora y autorrealización, diseñar e implementar un programa o sistema de competencia de desempeño para alcanzar mejores puestos en los establecimientos, de ésta manera motivar a los profesionales de enfermería.

VII. Referencias

- Aristizabal , J y Castro, D (2013) "Factores que influyen en la Atención que brinda el personal de salud a las trabajadoras y trabajadores sexuales que acuden al Centro de salud Abdón Calderón de la ciudad de Nueva Loja Durante el periodo Marzo-Agosto". Tulcán .Ecuador. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Bonfil,M (2014) *Factores Motivacionales que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital de 2do Nivel*. México. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Borré,Y (2013) *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. En Enfermería Bogotá, Colombia*. Universidad Nacional de Colombia.
- Canales, F.; Pineda, E.; Alvarado, E. (2009) *Metodología de la investigación*. Washington, D.C. OPS-OMS. Paltex.
- DA N°193 (2012) *Metodología para la mejora del desempeño en base a buenas prácticas para la atención de salud en el primer nivel de atención*. MINSA.
- Donabedian, A. (1966) *evaluating the quality of medical care Milbank memorial Foundation*, 44:166-203.
- Donabedian, A. (1990) *Garantía y calidad de la atención médica*, México, INSP.
- Fishman , D (2000).Artículo: *Responsabilidad en la motivación*. Lima. UPC. Edit. Gestión.
- Fishman , D y Matos, L (2014).*Motivación 360°*. Lima. Perú. Edit. Planeta.

- Freitas, J y Souza,M (2013) *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil*. Brasil. Universidad Federal de Goiás.
- Gil,C (2013) *Efecto de la aplicación de un programa de motivación al recurso humano y su relación con el grado de satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico ROE – sede central San Isidro-2009*. Lima .Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M (2010) *Metodología de la investigación*. México. Editorial CcGraw -Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M (2014) *Metodología de la investigación*. México. Editorial CcGraw -Hill.
- Herzberg,F (1959), *the Motivation to Work*, New York: John Wiley and Sons.
- Herzberg,F (1966) citado por Toro, F (1982) *Cuestionario de Motivación para el Trabajo*. Medellín: Centro de Investigaciones e Interventoría del Comportamiento Organizacional.
- Infante,H (2013) *Un modelo para determinar los factores que influyen en la mejora de procesos en la atención de pacientes en los centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos*. Lima. Perú Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Huaman ,H (2014) *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general - jose soto cadenillas chota*. Chiclayo. Perú. Universidad César Vallejo.

- Ishikawa, K (1988) *¿Qué es el control de la calidad total? La Modalidad Japonesa*. Bogotá. Editorial Norma.
- Londoño, P. y Meza. (2008) *Diseño de Indicadores de Calidad para monitorear y evaluar la calidad de la atención de Enfermería en las UCI de adultos*. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana.
- McGregor, D (1975). Citado por Martínez, N. (2001). *La motivación, los factores Laborales y Demográficos en el desempeño laboral en instituciones oficiales. Tesis de Especialización no publicada, Facultad de Psicología, Bogotá. Universidad Católica de Colombia*.
- McClellan D (1975) Testing for competent rather than the intelligence. USA. American psychologist.
- Maslow , A (1954) *Motivación y personalidad*. New York. Harper.
- Mejía,L (2014) *Factores motivacionales presentes en docentes de una institución educativa pública del sector norte de la dorada, y su relación con el clima laboral*. Colombia. Universidad de Manizales.
- Myers,R y Slee,V (1950) *Evaluación de calidad del cuidado médico como se refleja en las historias clínicas*. España.
- Myers ,B (2002) *Tipos de personalidad*. Madrid. Edic. TEA.
- MINSA (2010) *Técnicas de estándares de calidad para atención del primer nivel de atención primaria de salud*. Lima. Perú.
- Ortiz.F (2003) *Metodología de la investigación*. Lima. Perú. Edit. Limusa.

Paniagua Lambertini (2013) psicólogos en línea. Psicólogos en línea .net.<http://psicologosenlinea.net/?=11>'.

Ramirez,C (2011) *Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los trabajadores de salud del CAP III Huaycán de Essalud* . Lima. Perú. Universidad Ricardo Palma.

RM N°519 (2007) *Sistema de gestión de la calidad en salud*.

RM N°727 (2009) *Política Nacional de calidad en salud*.

RM N°278 (2011) *Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011 al 2021*.

Rodriguez , A (2012) *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología*.Lima.Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Salazar,F y Rondon ,G (2010) *Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I Hospital Universitario Ruíz y Páez*. Ciudad Bolívar. Venezuela. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.

Sánchez, H y Reyes, C (2008) *Metodología y Diseños en la investigación científica*. Lima. Perú. Business Suport Aneth. S. R. L.

Sánchez,H y Reyes, C (2015) *Metodología y Diseños en la investigación científica*. Lima. Perú. Business Suport Aneth. S. R. L.

Serrano, K (2016) *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad distrital de*

Carabayllo .Lima .Peru. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Tejada, K (2012) *Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del hospital Hipólito Unanue* .Tacna. Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

Vásquez, M (2013) *Factores de la Motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro Quirúrgico H.R.D.L.M. Chiclayo*. Chiclayo. Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Vroom ,V (1964). *Work and motivación*, 1964. NY: John Wiley &sons, 47-51.

VIII. Anexos

Anexo 1 Artículo científico

Título

Factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención en los servicios de Enfermería, en los establecimientos de salud de la Microred III. La Victoria, 2017.

Autora

Bach. Mariluisa Pascal Ampudia

Resumen

La presente investigación está orientada a determinar la relación que pueda existir entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de los profesionales de enfermería de los establecimientos de salud de la Microred III, La Victoria 2017.

Tomando como herramienta principal la información directa de cada uno de los profesionales de dichos establecimientos. Se utilizó la metodología hipotética deductiva, de tipo sustantiva, diseño no experimental de corte transversal y descriptivo correlacional. Se hizo el estudio en 30 profesionales de enfermería.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios con escala de Likert, con 17 ítems cada uno, que al no contar con documentos de validez, se procedió a validar nuevamente por juicio de expertos, contando con una fiabilidad de 0,9 y 0,8 respectivamente por coeficiente del Alpha de Cronbach ,se obtuvo como resultados que según coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,417$) existe una correlación moderada positiva y significativa al nivel del 5% porque el p-valor obtenido resultó ser menor a 0,05 ($p = 0,022$). Llegando a concluir que existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, es decir, en la medida que aumentan los factores motivacionales intrínsecos de las enfermeras en esa

medida mejorará la calidad de atención que brindan a los usuarios.

Palabras Clave: *Factores motivacionales intrínsecos, motivación intrínseca, autoevaluación de la calidad.*

Abstract

The present investigation is oriented to determine the relationship that may exist between the intrinsic motivational factors and the quality of attention of the nursing professionals of the health establishments of the Microred III, La Victoria 2017.

Taking as direct tool the direct information of each one of the professionals of said establishments. We used the hypothetical deductive methodology, substantive type, non-experimental cross-sectional design and descriptive correlation. The study was done in 30 nursing professionals.

The technique used was the survey and the instruments were two questionnaires with a Likert scale with 17 items each one, which do not have validity documents, proceeded to validate again by expert judgment, with the reliability of 0,9 and 0.8 respectively by Cronbach's Alpha coefficient. It was obtained as results that according to the Spearman correlation coefficient ($\rho = 0.417$) there is a moderate and positive correlation at the 5% level because the p-value obtained was found to be less than 0.05 ($p = 0.022$). Finally concluding that there is a relationship between the intrinsic motivational factors and the quality of nursing care in health facilities, that is to say, as the intrinsic motivational factors of nurses increase in that measure, the quality of care provided to nurses will improve the users.

Key words: *Intrinsic motivational factors, intrinsic motivation, self-evaluation of quality.*

Introducción

En la presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención en los servicios de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III. La Victoria, 2017. Ya que en la actualidad se está dando énfasis a los factores

motivacionales que puedan relacionarse con la calidad de atención que se brinda en los establecimientos de salud y otras instituciones, debido a que el ministerio de salud cada día va evaluando la calidad de atención .

Así como lo menciona:

Borré (2013). En la investigación que realizó sobre la calidad percibida de la atención de enfermería, concluyó que existía un nivel bueno de satisfacción del usuario.

Freitas y Souza. (2013). En la investigación realizada sobre la calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente. El objetivo de ésta fue: Evaluar la calidad de los cuidados de Enfermería, los niveles de satisfacción del paciente y la conexión que existe entre ambos. Llegó a la conclusión que a pesar del déficit de calidad de cuidado existe satisfacción del paciente.

Serrano.(2016).El objetivo de éste estudio fue determinar los factores motivacionales que estaban influyendo en el rendimiento laboral de los trabajadores que estaban bajo el Contrato Administrativo de Servicio (CAS),llegó a concluir que los colaboradores que están laborando bajo el régimen de contratos CAS tienen necesidades de motivación económicas y de un estímulo en la institución.

Aristizabal y Castro (2013) Esta investigación fue realizada con un gran objetivo, Determinar cuáles eran los factores que estaban afectando en la atención que ofrece el personal de salud hacia las personas que eran trabajadores sexuales, en la ciudad de Nueva Loja, llegando a la conclusión que había una percepción de la calidad de atención regular, y uno de los factores influyentes era que el personal de salud es insuficiente para la cantidad de demanda de atención.

Bonfil (2014). Este estudio tuvo como objetivo: analizar la relación que podría existir entre los factores motivacionales y la satisfacción del personal de Enfermería, llegó a concluir ,que la motivación laboral es importante ya que las personas permanecen mayor tiempo en el lugar de trabajo, de ahí la necesidad de fortalecer éstos factores.

Los antecedentes expuestos demuestran que los factores motivacionales están teniendo una relación con la calidad de atención, de ahí la importancia

de determinar los factores motivacionales intrínsecos del personal de los servicios de enfermería, en beneficio de los usuarios y del propio personal.

Se obtuvo como resultados que según coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,417$) existe una correlación moderada positiva y significativa al nivel del 5% porque el p-valor obtenido resultó ser menor a 0,05 ($p = 0,022$).

Contrastando con nuestro marco teórico el concepto de factores motivacionales intrínsecos son los que están bajo el control del individuo, porque se relaciona con lo que la misma lo hace o se desempeña. Frederick Herzberg (1959).

Esta definición nos muestra que los factores intrínsecos están relacionados a la respuesta de qué espera y qué hace el individuo del trabajo que realiza, si el profesional está satisfecho con la actividad que realiza y qué más espera de ésta a futuro.

Llegando a concluir que existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, es decir, en la medida que aumentan los factores motivacionales intrínsecos de las enfermeras en esa medida mejorará la calidad de atención que brindan a los usuarios.

Metodología

El presente trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo de método hipotético deductivo y tipo sustantiva. Además, el diseño es no experimental transversal de carácter descriptivo correlacional.

La población estudiada en esta investigación fue dada por el personal de enfermería de los consultorios de Cred, inmunizaciones y de la estrategia de control de Tuberculosis de los establecimientos de salud de la microred III, La Victoria, detallando las características de nuestra población tenemos, en cuanto a la edad que los grupos más numerosos fueron los que tenían 36 y 45 años ($n=11$, $\%=36.7$), seguidos de quienes contaban con 22 a 35 años ($n=8$, $\%=26.7$), luego los que tenían entre 46 y 55 años ($n=7$, $\%=23.3$) y al final el grupo etario con menos frecuencia fue el de 56 a 65 años ($n=4$, $\%=13.3$).

En cuanto a la condición laboral, la mayoría de los participantes del estudio tenían la condición de Nombrados ($n=23$, $\%=76.7$), siendo los grupos minoritarios los Contratados ($n=4$, $\%=13.3$), y al final los Destacados ($n=3$, $\%=10.0$).

En cuanto a sexo más numeroso en la muestra fueron las mujeres ($n=28$, $\%=93.3$) por encima de los varones ($n=2$, $\%=6.7$).

El instrumento que se utilizó es la escala de Likert (psicométrica), dentro de los instrumentos, es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación. Al realizar el cuestionario, en las preguntas se especifican el nivel desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo; Está fundamentado en las teorías de motivación de Herzberg, instrumento elaborado por Martha Luz Vásquez Torres.

Factor Motivacional con 17 ítems y contiene 5 dimensiones: Logro, reconocimiento, interés en el trabajo, responsabilidad y mejora. Al igual que para evaluar la calidad de atención con 17 ítems y 3 dimensiones, tal instrumento fue elaborado por Karla Tejada Cruz y de esta manera se pudo medir de forma efectiva las variables planteadas.

A su vez, se determinó la confiabilidad analizándose bajo el método de medidas de homogeneidad o consistencia interna de la fiabilidad del instrumento, utilizando la aplicación del coeficiente del Alpha de Cronbach, donde se calcula que el coeficiente de fiabilidad del cuestionario completo aplicado fue 0,91 para factores motivacionales intrínsecos y 0,88 para calidad de atención, por lo tanto se consideró que el instrumento es confiable.

Para el análisis de datos se utilizó el vaciado de las encuestas, de factores motivacionales y calidad de atención, en el programa Microsoft Excel, luego para poder analizarlo se pasó dicha información con el sistema spss 22. Presentándose los datos en tablas simples y de doble entrada, así como también las gráficas de los mismos.

Se informó a las participantes sobre el objetivo de la evaluación y sobre el uso que se dará a los datos, así mismo que su participación es voluntaria y anónima.

Para el desarrollo de la investigación se realizó teniendo en cuenta las consideraciones éticas básicas como el respeto al derecho de privacidad, reserva de los resultados individuales, con principio de justicia y equidad. Considerando también el permiso para la realización de la investigación por el médico responsable de la Microred III. La Victoria.

Resultados

Se obtuvo como resultados que según coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,417$) existe una correlación moderada positiva y significativa al nivel del 5% porque el p-valor obtenido resultó ser menor a 0,05 ($p = 0,022$). Llegando a concluir que existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, es decir, en la medida que aumentan los factores motivacionales intrínsecos de las enfermeras en esa medida mejorará la calidad de atención que brindan a los usuarios.

Discusión

Existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, es decir, en la medida que aumentan los factores motivacionales intrínsecos de las enfermeras en esa medida mejorará la calidad de atención que brindan a los usuarios. Estos resultados arrojan evidencia estadística de la Hipótesis General de la investigación.

Al confrontar el trabajo realizado por Borré (2013). En la investigación sobre "Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla", tuvo como objetivo determinar la calidad de atención que percibían los pacientes, esta investigación se concluyó de acuerdo a la Teoría de la desconfirmación de expectativas de Oliver y los postulados de Parasuraman, concluyó que el 78% de los pacientes se encontró elevados niveles de calidad de la Atención de Enfermería, el 17% se encontró en niveles moderados y el 4% se encontró con bajos niveles de calidad percibida. Obtuvo un resultado con relación lógica con otros estudios, los cuales muestran que

la calidad percibida como buena se encuentra entre el 60 % y 100 %. De toda la investigación el 96.8% respondió que se sentía satisfecho y el 97 % recomendaría la IPS. En relación al estudio se evidencia la similitud adquirida de ambas investigaciones donde se aprecia una correlación moderada positiva.

Por otra parte, Para Donabedian, la calidad de atención es “Tipo de atención que va lograr un máximo bienestar del paciente una vez obtenido, teniendo en cuenta las ventajas y desventajas del proceso en sí considera el resultado de la atención recibida que logra mejorar la salud en forma integral tanto física, psicológica y social”. (p.102)

Tal como lo manifiesta Vásquez (2013) en su investigación obtuvo que los factores motivacionales influyen en el desempeño de las actividades del trabajador en un grado moderado, no totalmente, porque existen otros factores que también motivan a los profesionales.

Conclusiones

Como conclusión general se estima que según coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,417$) existe una correlación moderada positiva y significativa al nivel del 5% porque el p-valor obtenido resultó ser menor a 0,05 ($p = 0,022$). Por lo tanto, existe relación entre los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, es decir, en la medida que aumentan los factores motivacionales intrínsecos de las enfermeras en esa medida mejorará la calidad de atención que brindan a los usuarios.

Referencias

- Aristizabal , J y Castro, D (2013) *Factores que influyen en la Atención que brinda el personal de salud a las trabajadoras y trabajadores sexuales que acuden al Centro de salud Abdón Calderón de la ciudad de Nueva Loja Durante el periodo Marzo-Agosto* . Tulcán .Ecuador. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Bonfil,M (2014) *Factores Motivacionales que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería de un Hospital de 2do Nivel*. México. Universidad Nacional Autónoma de México.

- Borré, Y (2013) *Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. En Enfermería Bogotá, Colombia.* Universidad Nacional de Colombia.
- Canales, F.; Pineda, E.; Alvarado, E. (2009) *Metodología de la investigación.* Washington, D.C. OPS-OMS. Paltex .
- DA N°193 (2012) *Metodología para la mejora del desempeño en base a buenas prácticas para la atención de salud en el primer nivel de atención.* MINSA.
- Donabedian, A. (1966) *evaluating the quality of medical care Milbank memorial Foundation*, 44:166-203.
- Donabedian, A. (1990) *Garantía y calidad de la atención médica*, México, INSP.
- Fishman , D (2000).Artículo: *Responsabilidad en la motivación.* Lima. UPC. Edit. Gestión.
- Fishman , D y Matos, L (2014).*Motivación 360°.* Lima. Perú. Edit. Planeta.
- Freitas, J y Souza, M (2013) *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza en la región Centro-Oeste de Brasil.* Brasil. Universidad Federal de Goiás.
- Gil, C (2013) *Efecto de la aplicación de un programa de motivación al recurso humano y su relación con el grado de satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico ROE – sede central San Isidro-2009.* Lima .Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M (2010) *Metodología de la investigación.* México. Editorial CcGraw -Hill.
- Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M (2014) *Metodología de la investigación.* México. Editorial CcGraw -Hill.
- Herzberg, F (1959), *the Motivation to Work*, New York: John Wiley and Sons.

- Herzberg, F (1966) citado por Toro, F (1982) *Cuestionario de Motivación para el Trabajo. Medellín: Centro de Investigaciones e Interventoría del Comportamiento Organizacional.*
- Infante, H (2013) *Un modelo para determinar los factores que influyen en la mejora de procesos en la atención de pacientes en los centros de salud a través de Excelencia Empresarial, BPM y Reingeniería de Procesos.* Lima. Perú Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Huaman, H (2014) *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital general - Jose Soto Cadenillas Chota.* Chiclayo. Perú. Universidad César Vallejo.
- Ishikawa, K (1988) *¿Qué es el control de la calidad total? La Modalidad Japonesa.* Bogotá. Editorial Norma.
- Londoño, P. y Meza. (2008) *Diseño de Indicadores de Calidad para monitorear y evaluar la calidad de la atención de Enfermería en las UCI de adultos.* Colombia. Pontificia Universidad Javeriana.
- McGregor, D (1975). Citado por Martínez, N. (2001). *La motivación, los factores Laborales y Demográficos en el desempeño laboral en instituciones oficiales. Tesis de Especialización no publicada, Facultad de Psicología, Bogotá.* Universidad Católica de Colombia.
- McClellan, D (1975) *Testing for competent rather than the intelligence.* USA. American psychologist.
- Maslow, A (1954) *Motivación y personalidad.* New York. Harper.
- Mejía, L (2014) *Factores motivacionales presentes en docentes de una institución educativa pública del sector norte de la dorada, y su relación con el clima laboral.* Colombia. Universidad de Manizales.
- Myers, R y Slee, V (1950) *Evaluación de calidad del cuidado médico como se refleja en las historias clínicas.* España.

- Myers ,B (2002) *Tipos de personalidad..*Madrid.Edic.TEA.
- MINSA (2010) *Técnicas de estándares de calidad para atención del primer nivel de atención primaria de salud.* Lima. Perú.
- Ortiz.F (2003) *Metodología de la investigación.* Lima. Perú. Edit. Limusa.
- Paniagua Lambertini (2013) psicologosenlinea.Psicologos en línea .net.<http://psicologosenlinea.net/?=11>'.
- Ramirez,C (2011) *Influencia de los factores intrínsecos y extrínsecos en la satisfacción laboral de los trabajadores de salud del CAP III Huaycán de Essalud .* Lima. Perú. Universidad Ricardo Palma.
- RM N°519 (2007) *Sistema de gestión de la calidad en salud.*
- RM N°727 (2009) *Política Nacional de calidad en salud.*
- RM N°278 (2011) *Plan nacional de fortalecimiento del primer nivel de atención 2011 al 2021.*
- Rodriguez , A (2012) *Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología.*Lima.Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Salazar,F y Rondon ,G (2010) *Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I Hospital Universitario Ruíz y Páez.* Ciudad Bolívar. Venezuela. Universidad de Oriente Núcleo Bolívar.
- Sánchez, H y Reyes, C (2008) *Metodología y Diseños en la investigación científica.* Lima. Perú. Business Suport Aneth. S. R. L.
- Sánchez,H y Reyes, C (2015) *Metodología y Diseños en la investigación científica.* Lima. Perú. Business Suport Aneth. S. R. L.
- Serrano, K (2016) *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad distrital de Carabaylo .*Lima .Peru. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

- Tejada, K (2012) *Factores sociodemográficos y su relación con la dimensión de la calidad de atención del cuidado de enfermería en el paciente adulto mayor hospitalizado en el servicio de medicina del hospital Hipólito Unanue* .Tacna. Perú. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Vásquez, M (2013) *Factores de la Motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro Quirúrgico H.R.D.L.M. Chiclayo*. Chiclayo. Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vroom ,V (1964). *Work and motivación*, 1964. NY: John Wiley &sons, 47-51.

Anexo 2 Matriz de consistencia						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES			
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación de los factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención que brindan las enfermeras en los establecimientos de salud, de la Microred III, la victoria, 2017?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿Cuál es la relación del factor logro y la calidad de atención de enfermería, en los establecimientos de salud de la Microred III, la victoria, 2017?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿Cuál es la relación del factor reconocimiento y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de los Factores motivacionales Intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar la relación del factor logro del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, la victoria, 2017.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar la relación del factor reconocimiento y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.</p>	<p>Hipótesis :</p> <p>Existe relación de los factores intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, de la Microred III, la victoria, 2017.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>Existe relación del factor logro profesional del personal de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III, la victoria, 2017.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>Existe relación del factor reconocimiento profesional con la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud de la Microred III. La victoria, 2017.</p>	Variable 1:Factores motivacionales intrínsecos			
			Dimensiones	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
			1.Logro	1,2,3,4,5	Ordinal	
			2.Reconocimiento	6,7,8,9	Muy de acuerdo(5)	
			3.Responsabilidad de tareas	10,11,12	De acuerdo(4)	Bueno [73-85]
4. Interés en el trabajo	13,14,15	Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3)	Regular [54-72]			
5.Autorealización/mejora	16,17	En desacuerdo (2)				
		Muy en desacuerdo(1)	Malo [17-53]			

Problema específico 3 ¿Cuál es la relación del factor Responsabilidad del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017	Objetivo específico 3 Determinar la relación del factor responsabilidad de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.	Hipótesis específica 3 Existe relación del factor responsabilidad de tareas de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.	Variable 2: Calidad de atención			
			Dimensiones	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango
Problema específico 4 ¿Cuál es la relación del factor Interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III? La victoria, 2017?	Objetivo específico 4 Determinar la relación del factor Interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.	Hipótesis específica 4 Existe relación del factor Interés en el trabajo de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.	Dimensión Técnica	1,2,3,4,5,6	Ordinal Muy de acuerdo(5) De acuerdo(4)	[17 - 40]]Baja Calidad de atención
			Dimensión Humana	7,8,9,10,11,12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo(3) En desacuerdo (2)	[41 – 70] Calidad de atención
Problema específico 5 ¿Cuál es la relación del factor Autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III? La victoria, 2017	Objetivo específico 5 Determinar la relación del factor autorrealización de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017.	Hipótesis específica 5 Existe relación del factor Autorrealización del profesional de enfermería y la calidad de atención en los establecimientos de salud, de la Microred III. La victoria, 2017	Dimensión entorno	13,14,15,16,17	Muy en desacuerdo(1)	[71 – 85] Alta Calidad de Atención

METODOLOGÍA

Tipo de investigación: Sustantiva.

Diseño: No experimental

Método: Hipotético deductivo

Alcance: Correlacional

Población: 30 enfermeras de consultorios de CRED, Inmunizaciones, y de la estrategia de control de Tuberculosis.

Muestra: 30 enfermeras de consultorio de CRED, Inmunizaciones y de la estrategia de control de Tuberculosis de la Microred III, La victoria-Lima.

Anexo 3 Instrumentos

CUESTIONARIO 1

“FACTORES MOTIVACIONALES INTRINSECOS EN ENFERMERÍA”

El presente instrumento es parte del estudio de investigación que tiene como objetivo Determinarla dimensión de los factores motivacionales intrínsecos del profesional de enfermería en los establecimientos de salud de la Microred N III, La Victoria. Es necesario mencionar que los resultados obtenidos se mantendrán en reserva, en tal sentido apelamos a su colaboración para la ejecución de dicho instrumento.

EDAD: SEXO: TIEMPO DE EXPERIENCIA LABORAL:.....
 TIEMPO DE TRABAJO EN EL SERVICIO:..... CONDICION LABORAL.....

Instrucciones: Lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas y marque en el casillero el número que corresponda a la respuesta que considere correcta, en función de la siguiente escala.

1. Muy en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo
 5. Muy de acuerdo

N	Factores motivacionales intrínsecos	1	2	3	4	5
LOGRO						
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos.					
2	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados					
3	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
4	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
5	Me siento a gusto de formar parte de la organización					
RECONOCIMIENTO						
6	En mi institución reconocen habitualmente la buena labor realizada					
7	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
8	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					
9	He recibido de mi institución o jefe de servicio algún reconocimiento como resolución, carta de felicitación, beca de capacitación durante los últimos 2 años.					
RESPONSABILIDAD						
10	Cumplo con el horario establecido y registro puntualidad					
11	Los resultados de su trabajo afecta significativamente la vida o bienestar de otras personas					
12	Asumo con responsabilidad tareas asignadas por el jefe de servicio y jefe inmediato superior.					
INTERÉS EN EL TRABAJO (TAREAS ESTIMULANTES)						
13	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud					
14	Me siento comprometida con mi organización y con el servicio donde laboro.					
15	Participa activamente en las actividades programadas en el servicio					
MEJORA/AUTOREALIZACIÓN						
16	La organización lo motiva para poder alcanzar un puesto mejor al que usted tiene					
17	Considero que la distribución física del área dónde laboro me permite trabajar adecuada y eficientemente					

Bueno:(71-85)

Regular:(41-70)

Malo:(17,40)

CUESTIONARIO 2

“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA”

El presente instrumento es parte del estudio de investigación que tiene como objetivo Determinarla dimensión de la calidad de atención del profesional de enfermería en los establecimientos de salud de microred N III, La Victoria. Es necesario mencionar que los resultados obtenidos se mantendrán en reserva, en tal sentido apelamos a su colaboración para la ejecución de dicho instrumento.

EDAD: SEXO:TIEMPO DE EXPERIENCIA LABORAL:..... ...
 TIEMPO DE TRABAJO EN EL SERVICIO:..... CONDICION LABORAL.....

Instrucciones: Lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas y marque en el casillero el número que corresponda a la respuesta que considere correcta, en función de la siguiente escala.

1. Muy en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo
 5. Muy de acuerdo

N	¿Cómo evalúa Ud. La calidad de su servicio en las siguientes áreas?	1	2	3	4	5
DIMENSION TECNICA						
1	Se le proporciona información oportuna y adecuada de su desempeño y resultados alcanzados.					
2	Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y con el menor uso posible de recursos .					
3	Trabaja Ud. en equipo.					
4	Realiza y participa Ud. reuniones técnicas.					
5	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
6	Las decisiones se toman oportunamente.					
DIMENSION HUMANA						
7	El flujo de comunicación con el resto de los servicios es adecuado.					
8	La comunicación es abierta y transparente, entre Ud. el paciente o familiar.					
9	Respetamos las debilidades, los deseos y la personalidad de los demás.					
10	Conozco las necesidades de los usuarios del servicio.					
11	Comunicamos entre nosotros cuándo y dónde podemos ser localizados.					
12	Muestra respeto a las creencias, relacionadas a la enfermedad y a su tratamiento, del paciente o familiar.					
DIMENSION ENTORNO						
13	El entorno físico mejora el bienestar y la eficacia del servicio brindado.					
14	Respetamos la estadía del paciente en el servicio.					
15	El área dónde presta servicios, es ventilada e iluminada.					
16	Hace participar al paciente de su autocuidado.					
17	Contamos en el servicio con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de nuestras funciones.					

PUNTAJE: (17,40) Baja Calidad de atención (41,70) Calidad de atención Media
 (71,85) Alta

Anexo 4

Formato de Validación



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE :Los Factores Intrínsecos y la calidad de atención en los servicios de enfermería de los establecimientos de salud de la Microrred N °3, La victoria- 2017.
FACTORES INTRINSECOS

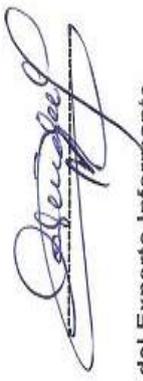
N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 LOGRO							
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos.	X		X		X		
2	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados	X		X		X		
3	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades	X		X		X		
4	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
5	Me siento a gusto de formar parte de la organización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 RECONOCIMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
6	En mi institución reconocen habitualmente la buena labor realizada	X		X		X		
7	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
8	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato	X		X		X		
9	He recibido de mi institución o jefe de servicio algún reconocimiento como resolución, carta de felicitación, beca de capacitación durante los últimos 2 años.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 RESPONSABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cumpro con el horario establecido y registro puntualidad	X		X		X		
11	Los resultados de su trabajo afecta significativamente la vida o bienestar de otras personas	X		X		X		
12	Asumo con responsabilidad tareas asignadas por el jefe de servicio y jefe inmediato superior.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	X		X		X		
14	Me siento comprometida con mi organización y con el servicio donde laboro.	X		X		X		
15	Participa activamente en las actividades programadas en el servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La organización lo motiva para poder alcanzar un puesto mejor al que usted tiene	X		X		X		
17	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar adecuada y eficientemente	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Castañeda Nunez, Eliana Solache*

DNI: *88104562*

Especialidad del validador: _____

...*06*...de...*04*...del 20*17*...



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

N°	¿Cómo evalúa Ud. la calidad de su servicio?	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 TECNICA							
1	Se le proporciona información oportuna y adecuada de su desempeño y resultados alcanzados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y con el menor uso posible de recursos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Trabaja Ud. en equipo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Realiza y participa Ud. reuniones técnicas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Las decisiones se toman oportunamente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION 2 HUMANA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El flujo de comunicación con el resto de los servicios es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	La comunicación es abierta y transparente, entre Ud. el paciente o familiar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	Respetamos las debilidades, los deseos y la personalidad de los demás.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Conozco las necesidades de los usuarios del servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Comunicamos entre nosotros cuándo y dónde podemos ser localizados.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Muestra respeto a las creencias, relacionadas a la enfermedad y a su tratamiento, del paciente o familiar.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION 3 ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	El entorno físico mejora el bienestar y la eficacia del servicio brindado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Respeto la estadía del paciente en el servicio.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	El área dónde presta servicios, es ventilada e iluminada.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Hace participar al paciente de su autocuidado.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	Contamos en el servicio con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de nuestras funciones.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

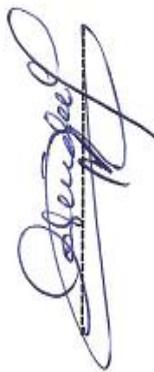
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Car. J. A. Nuñez, S. Liana Soledad*

DNI: *0.81.04.562*

Especialidad del validador:

...*06*...de...*04*...del 20*17*...



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5 Matriz de Datos

VARIABLE FACTORES MOTIVACIONALES INTRINSECOS

ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL
1	4	3	2	2	3	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	61
2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	3	59
3	4	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	59
4	4	3	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	62
5	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	64
6	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	53
7	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	63
8	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	64
9	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	60
10	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	78
11	3	2	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	58
12	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	61
13	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	63
14	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	74
15	5	2	3	4	5	4	2	5	2	5	5	5	5	4	4	3	4	67
16	5	2	3	4	5	4	2	5	2	5	5	5	5	4	4	3	3	66
17	5	2	3	2	4	3	2	2	1	4	5	5	5	5	4	3	4	59
18	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	53
19	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	75
20	5	2	3	4	5	4	2	5	2	5	5	5	5	4	4	3	3	66
21	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	60
22	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	75
23	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	77
24	4	3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	60
25	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	62
26	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	66
27	4	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	67
28	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	5	5	4	5	5	4	66
29	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	67
30	4	3	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	3	63

VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

ENCUESTA	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	TOTAL
1	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	78
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	64
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
6	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	61
7	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	62
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	67
9	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	64
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
11	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	63
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	69
13	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	63
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
15	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	64
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
17	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	70
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	68
21	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	69
22	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	70
24	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	66
25	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	67
27	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	73
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	74
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	70
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	74

Anexo 6 Permiso para investigación

SOLICITO: Constancia de permiso para realizar trabajo de investigación

Dra. Maria Elsa Gallardo Gago
MEDICO JEFE MICRORRED DE SALUD N° 3.

Yo, MARILUISA PASCAL AMPUDIA, identificada con DNI N° 21140589, con domicilio Psje. Miguel Valcarcel N° 124 Urb Gramete Medina en el distrito de Ate. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que llevando a cabo los estudios superiores de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación en Los establecimientos de salud de la jurisdicción de la Microrred de salud N° 3. de la Red Lima Ciudad, de la cual es usted responsable (dicha investigación será sobre "Factores Intrínsecos y la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud de la Microrred N° 3. La victoria-2017"); para optar el grado de Magister.

Por lo expuesto:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

La Victoria, 15 de Mayo del 2017



T.íc. Enf. Marluisa Pascal A.
C.E.P. 45337
ENFERMERA ESI - CREO

T.íc. Marluisa Pascal Ampudia

DNI N° 21140589



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **Factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención en los servicios de enfermería, en los establecimientos de salud de la Microred III. La Victoria, 2017** presentado por **Mariluisa Pascal Ampudia** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de abril del 2018




Pedro Félix Novoa Castillo

DNI:40184672

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/.../123 < 23 de 34 > ?
 feedback studio

Resumen de coincidencias

24 %

1	cybertesis.ummsm.edu...	5 %
2	www.tesis.unibo.edu.p...	2 %
3	es.solidshare.net	1 %
4	repositorio.unesa.edu.pe	1 %
5	Entregado a Unilepsida...	1 %
6	www.biblioteca.unal.edu...	1 %
7	www.phiplus.org	1 %
8	repositorio.upbo.edu.pe	1 %
9	181.198.77.140:8080	1 %
10	Entregado a Universida...	1 %

Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo

Factores motivacionales intrínsecos y la calidad de atención en los servicios de enfermería, en los establecimientos de salud de la Microred III. La Victoria, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:
 Br. Mariluisa Pascal Ampudia

ASESOR:
 Mgr. Eliana Soledad Castañeda Niñez

Página: 1 de 62 | Número de palabras: 15254

Test only Report | No hay notificaciones nuevas
 ESP 3:14 p.m. ES 20/04/2018





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

PASCAL AMPUDIA MARILUISA
 D.N.I. : 21140589
 Domicilio : Bje. Miguel Valerced. #124
 Teléfono : Fijo : Móvil : 992286879
 E-mail : luisita2948@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
 Escuela :
 Carrera :
 Título :

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRIA
 Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

PASCAL AMPUDIA MARILUISA

Título de la tesis:

FACTORES MOTIVACIONALES INTRINSECOS Y LA CALIDAD DE ATENCION
 EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA, EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DE LA
 MICRORED III LA VICTORIA 2017.

Año de publicación : 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 03/07/18

Handwritten signature and scribbles in blue ink.



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
V. Bº Tºº Empastado

ESCUELA DE POSGRADO

Mari Luisa Pascal Ampudo
(Nombres y apellidos del solicitante) con DNI N° *21140589*
(Número de DNI)

domiciliado (a) en *P.e. Miguel Valcarlos 124 - urb. Grumete Matucos - ATE*
(Calle / Lote / No. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2015-II* del programa: *Maestría en Gestión de los Servicios de Salud*
(Promoción) (Nombre del programa)
identificado con el código de matrícula N° *6000154535*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

El Visto bueno de la presente tesis para el Empastado habiendo realizado el levantamiento de las Correcciones Sugieras



Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Hora: / Firma: *[Signature]*
Lima, I. E. de de 2018

[Signature]
(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *Copia de Resolución de aprobación tesis*
- b. *Copia de dictamen de sustentación de tesis*
- c. *Copia de dictamen final*
- d. *Acta de Aprobación de Originalidad*
- e. *Pantallas de tornitin*
- f. *tesis con Primera Corrección*

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: *992286879*
Email: *loisita.2948@hotmail.com*

