



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

“Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica, Perú - 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE MAESTRO EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Br. Luis Alberto Ccencho Dueñas

ASESOR:

Dr. Edgardo Félix Palomino Torres

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ 2018

Página de Jurado

Presidente

Secretaria

Vocal

“A mis queridos padres quienes me dieron la vida, hermanos, mi esposa por ser mi apoyo incondicional y a mi linda hija por mi inspiración en la vida”.

Luis Alberto

AGRADECIMIENTOS

El agradecimiento a nuestro Dios quien nos ilumina día a día dándonos salud y trabajo, a nuestros familiares que nos brindan el cariño incondicional el cual nos sirve cada día; asimismo aquellas personas especiales, por su apoyo brindado en el desarrollo del presente trabajo de investigación; por ello expreso mi gratitud profunda y el reconocimiento a las siguientes personas.

A los maestros que nos brindaron las enseñanzas haciendo posible mi preparación asimismo a los amigos, compañeros de estudio y trabajo por el apoyo brindado.

Finalmente, agradezco a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo quien nos ha albergó durante este tiempo en sus magnas aulas.

Al Señor. Asesor Dr. Edgardo Félix Palomino Torres, por su incondicional y valioso apoyo.

El autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Ccencho Dueñas. Luis Alberto, estudiante del programa de maestría en gestión de servicios de salud de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 41395450, con la tesis titulada Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos personales en los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo Julio del 2018.



CCENCHO DUENAS. Luis Alberto
DNI 41395450

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “**Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, Perú - 2018**”, con el propósito de obtener del grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud, el cual se ha elaborado con el objetivo de Determinar la relación que existe entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del profesional de enfermería en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo.

La motivación del recurso humano y la calidad de atención brindados al usuario en los establecimientos de salud. Actualmente no se brinda la importancia correspondiente ya que el personal que labora en dichas áreas no se encuentra comprometido con la labor que desempeña, dando como consecuencia la insatisfacción de los usuarios por los servicios recibidos. Por consiguiente se presenta el desarrollo de la tesis para una mejor comprensión, dividido en siete capítulos:

Capítulo I Introducción, aspectos Básicos del Problema de Investigación, Capítulo II Método, diseño de investigación, variables, población y muestra, así como las técnicas, métodos y aspectos éticos. Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones y finalmente se presenta las referencias bibliográficas, según las normas APA, utilizadas durante todo el proceso, así como las tablas y respectivas figuras y los anexos.

ÍNDICE

	Págs.
Caratula	i
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
1.1. INTRODUCCIÓN	
1.2. Realidad Problemática	13
1.3. Trabajos previos	13
1.4. Teorías relacionadas al tema	16
1.5. Formulación del problema	24
1.6. Justificación del estudio	25
1.7. Hipótesis	25
1.8. Objetivos	26
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de Investigación	27
2.2. Variables, operacionalización	28
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y. confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
3.1 Resultados descriptivos	37
3.2 Resultados inferenciales	43

3.3	Verificación de la hipótesis de investigación	48
3.4	Prueba de significancia de la hipótesis específicas	49
IV.	DISCUSIÓN	53
V.	CONCLUSIONES	57
VI.	RECOMENDACIONES	59
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	60
	ANEXOS	62
	ANEXO A: Esquema del artículo científico	63
	ANEXO C: Instrumentos Escala de motivación	74
	ANEXO D: Calidad de servicio	76
	ANEXO E: Matriz de consistencia	78
	ANEXO F: Base de datos	81

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Tabla 1 Resultados de la motivación del profesional de enfermería	37
Tabla 2 Resultados de las dimensiones de la motivación del profesional de enfermería.	38
Tabla 3 Resultados del perfil de la motivación del profesional de enfermería	39
Tabla 4 Resultados de la calidad de atención del usuario.	40
Tabla 5 Resultados de las dimensiones de la calidad de atención	41
Tabla 6 Resultados del perfil de la calidad de atención	42
Tabla 7 Resultados categóricos de la relación de las variables	47
Tabla 8 Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas	49
Tabla 9 Valores para la interpretación del coeficiente de correlación	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Diagrama de la motivación del profesional de enfermería	37
Gráfico 2. Diagrama de las dimensiones de la motivación profesional de enfermería.	38
Gráfico 3. Diagrama del perfil de la calidad de servicio.	39
Gráfico 4. Diagrama de la calidad de atención del usuario.	40
Gráfico 5. Diagrama de las atenciones de la calidad de atención	41
Gráfico 6. Diagrama del perfil de la calidad de atención.	43
Gráfico 7. Distribución de puntuación de motivación del profesional enfermería.	43
Gráfico 8. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la calidad de atención.	44
Gráfico 9. Diagrama de dispersión de la correlación de las variable	46
Gráfico 10 Diagrama de dispersión de las correlaciones y dimensiones	47
Gráfico 11 Diagrama de la curva de distribución para la prueba hipótesis.	48
Gráfico 12 Intensidad de la correlación entre las variables.	53
Gráfico 13 Diagrama del poder de predicción de la correlación Pearson.	54

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

**MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL
REGIONAL DE HUANCABELICA, PERÚ – 2018**

AUTOR:

Br. Luis Alberto, CCENCHO DUEÑAS

RESUMEN

La presente tesis titulada “Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del hospital regional de Huancavelica, Perú – 2018” estuvo orientada a Determinar la relación que existe entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital regional de Huancavelica, 2018”

En cuanto a la metodología de la investigación, se utilizó el método científico, de tipo no experimental y diseño transversal correlacional, porque se aplicó dos cuestionarios para la recolección de datos para la recolección de datos, cuya muestra estuvo conformada por 32 profesionales de enfermería y 80 usuarios del servicio de consultorios externos.

Los resultados con el coeficiente de correlación de “r” de Pearson el cual fue igual a 0,82; por lo que se concluye que existe correlación positiva perfecta entre motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención de los usuarios del servicios de consultorios externos.

Palabras claves: Motivación laboral, calidad de atención, calidad de servicio, profesional de enfermería, usuarios externos.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL
REGIONAL DE HUANCAMELICA, PERÚ – 2018

AUTOR:

Br. Luis Alberto, CCENCHO DUEÑAS

ABSTRAC

The present thesis entitled "Motivation of the nursing professional and quality of care of the user of external offices of the regional hospital of Huancavelica, Peru - 2018" was aimed at determining the relationship that exists between the motivation of the nursing professional and the quality of care of the external user of the Regional Hospital of Huancavelica, 2018 "

Regarding the methodology of the research, the scientific method, of non-experimental type and cross-sectional cross-sectional design, was used, because two questionnaires were applied for the collection of data for data collection, whose population consisted of 32 nursing professionals and 82 users of the external consulting service.

The results with Pearson's "r" correlation coefficient which was equal to 0.82; Therefore, it is concluded that there is a perfect positive correlation between the motivation of the nursing professional and the quality of care of the users of the outpatient services.

Keywords:

Work motivation, quality of care, quality of service, nursing professional, external users.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

La organización mundial de la salud (OMS) afirma que todo individuo tiene el libre derecho a una atención de alto nivel en salud, teniendo a la calidad como un objetivo de macro proyecto en salud para todos (OMS, 2013).

La atención en salud es el conjunto de actividades por parte del personal de salud a todos los usuarios que se brinda desde el ingreso hasta la salida del establecimiento de salud.

A nivel internacional las instituciones de salud existe un interés en evaluar constantemente la calidad de atención brindada a los usuarios internos y externos, así como la satisfacción de los usuarios y familiares pues va influir directamente en el prestigio como organización de salud.

En las instituciones de salud en el Perú no se presta la importancia que amerita a la calidad de atención y la satisfacción del usuario, en especial en los centros de salud públicos. Lo que causa una insatisfacción de los servicios prestados por el personal de salud, que a diferencia de los establecimientos del sector privado donde la calidad de atención y la satisfacción del usuario son su carta de presentación teniendo como consecuencia aumento en la demanda de atención en las instituciones privadas muchas veces afectando el bolsillo y canasta familiar.

Actualmente a nivel nacional se viene implementando programas, proyectos pilotos; como son el proyecto de la calidad de trato digno para mejorar la satisfacción de los usuarios atendidos en hospitales del MINSA. Así como se aprueban e implementan directivas para la satisfacción del usuario a nivel nacional. En el Hospital Zacarias Correo Valdivia no se evalúa la calidad de atención y satisfacción al personal de salud y los usuarios en el servicio de consultorios externos y hospitalización. Por ello es importante investigar sobre la motivación y calidad de atención del profesional de enfermería de Hospital Zacarias Correa Valdivia.

1.2 Trabajos previos.

1.2.1 A nivel Internacional.

Sac, (2013) con la tesis de investigación titulado "Motivación del recurso humano para la mejora del servicio en la atención del cliente en importadoras

de electrodomésticos en la ciudad de Quetzaltenango” que tuvo por objetivo: Determinar si existe relación entre la motivación del recurso humano y servicio al cliente, a su vez llegando a la conclusión que una motivación bien organizada de acuerdo a las necesidades de la organización mejora el desempeño del potencial humano, es decir la motivación es importante para el recurso humano y así brindar un servicio con calidad a los clientes.

Hernández, Quintan, Mederos, Ramiro y García (2008) con la tesis de investigación titulada “Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y la relación con la calidad del servicio hospitalario Mario Muñoz Monroy” que tuvo por objetivo: Determinar si existe relación entre motivación, satisfacción laboral, liderazgo y calidad de servicio, llegando a la conclusión: La motivación laboral es la variable con la mayor relación con la calidad de servicio.

Abad & Pincay (2014) con la tesis de investigación titulado “Análisis de la calidad del servicio del cliente interno y externo para propuesta del modelo de gestión de calidad en una organización de seguros de Guayaquil” que tuvo por objetivo: Analizar el nivel satisfacción de los colaboradores y asesores productores de seguros. Llegando a la conclusión: Se evidencia carencias en la calidad de servicios y cultura organizacional en un 80%.

1.2.2 A nivel Nacional.

Calle (2017) Realizó la tesis de investigación que lleva por título “Relación de motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención del hospital docente del ministerio de salud” el cual tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención percibida por el usuario del Departamento de Gineco obstetricia del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Donde se concluye: Que no existe relación significativa entre el nivel de motivación con la calidad de atención en salud.

Turpo (2016) realizo la tesis de investigación titulado “Nivel de motivación y relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital de San Juan de Lurigancho, 2016” cuyo objetivo es determinar la relación del nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral, llegando a la

conclusión que existe relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Sajami (2015) con la tesis de investigación titulado “Motivación del personal y su relación con la calidad de atención del usuario externo en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015” el cual tuvo por objetivo: Determinar la relación entre motivación del personal y calidad de atención del usuario externo de la Municipalidad Provincial de Lamas, llegando a la conclusión: Que existe una motivación aceptable con porcentajes bajos y niveles extremos de mucha insatisfacción o satisfacción; para la variable calidad de atención, se demuestra también una calidad de atención aceptable en los usuarios externos de la municipalidad.

Messarina (2015) Con el trabajo de investigación titulado “Calidad de atención del profesional de la salud y la satisfacción del paciente del servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta Trujillo, 2015. El cual tuvo como objetivo: Determinar la influencia de la calidad de atención que brinda el personal de salud en la satisfacción del usuario del servicio de Resonancia magnética, llegando a la conclusión general que la calidad de la atención que otorga el personal de salud influye en la satisfacción del usuario que acude al servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta en Trujillo, el cual es corroborado estadísticamente por el coeficiente de correlación de 0.878. que nos refiera que existe una alta correlación entre las dos variables.

Tuesta (2015) con la tesis titulada “Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital de Moyobamba 2015” que tuvo como objetivo describir la calidad de atención y la satisfacción percibida por los usuarios externos del servicio de emergencia del hospital de Moyobamba. Concluyendo que la calidad de atención y satisfacción percibida por los usuarios externos son dependientes, habiendo una relación significativa entre las dos variables.

Redhead (2013) Realizó la tesis de investigación titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el centro de salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013” con el objetivo: Determinar la relación entre la

calidad de servicio y la satisfacción del usuario” concluyendo que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo en el centro de salud “Miguel Grau” de Chaclacayo , 2013.

1.2.3 A nivel local

Ramos (2016) con la tesis titulada “Motivación Laboral y Calidad de servicio en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica 2016” con el objetivo de: Determinar la incidencia de la motivación laboral en la calidad de servicio de los trabajadores en la Facultad de Ciencias Empresariales. Quien concluyo: que No existe evidencia estadística para afirmar la relación directa y significativa entre las dos variables de estudio.

Palacios (2014) en su tesis de investigación titulada “Motivación del Personal de Enfermería y Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital Regional de Huancavelica "Zacarias Correa Valdivia 2014” que tuvo como objetivo: Determinar la relación de la motivación del personal de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" 2014. Además llego a la conclusión La motivación del personal de enfermería tiene una relación significativa con el nivel de satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización del Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia" 2014 de Huancavelica" Zacarias Correa Valdivia" 2014.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Motivación.

Uno de los más reconocidos estudiosos sobre la motivación **Chiavenato** (2000) menciona a la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, cuya respuesta depende de la situación del momento y como lo vida habrá una respuesta depende de la motivación o no del individuo.

También tenemos el concepto de motivación como “La fuerza que impulsa a la persona a adoptar ciertas conductas” (De la Torre, 2000, pág. 35)

Así como también Reeve (2003, pág. 5) define a la motivación como “procesos que proporcionan energía y dirección a la conducta”.

Considerando la motivación en palabras sencillas como “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de una persona por lograr una propósito” (Robbins S. , 2004, pág. 155)

La motivación es una serie compleja de interacción de los procesos psíquicos que implican en la actividad nerviosa superior. Los reflejos psíquicos ideales se producen en relación a la virtud del trabajo fisiológico del cerebro humano. (González, 2008)

Finalmente concluimos que la motivación viene hacer la influencia de factores internos y externos para una llevar a una determinada dirección hacia donde se quiere llegar o que conseguir.

La verdadera motivación es la que mantiene los lazos de lealtad entre el trabajador y la organización, al contrario cuando las organizaciones diseñan nuevos incentivos de motivación basados sólo en elementos externos hacia el personal (mejoras económicas, elevados sueldos), el personal se centra en este y consecuentemente olvida o deja a un lado la motivación interior, y después de un determinado tiempo esto será lo único que valorarán y se habrá perdido el amor hacia la camiseta. (Fishchman, 2005).

1.3.1.1 Motivación Laboral

Motivación laboral viene hacer el conjunto de acciones que realiza la organización para estimular a los empleados en el logro de los objetivos de la organización.

Por lo tanto la motivación a menudo se utiliza como una herramienta que ayudar a mejorar el comportamiento, el cual varía entre las personas y debe combinarse con la capacidad personal y factores ambientales para intervenir en el rendimiento y comportamiento. Por lo tanto la motivación influye en el rendimiento y comportamiento laboral. El cuál es el punto clave para las organizaciones que nos permite comprender y estructurar el ambiente laboral para fomentar los comportamientos productivos. (Santrock, 2006)

La motivación del personal que brinda servicios en una organización es vital debido a que todos ellos darán todo de su parte para lograr el objetivo o meta institucional. Siendo esta motivación laboral que se otorga en relación a las recompensas y el rendimiento. El personal que está altamente motivado aporta ideas creativas e innovadoras a la organización. (Paalacios & Rafael, 2014)

1.3.1.2 Tipos de Motivación.

Motivación Intrínseca

Es aquella que trae al interior de cada uno que nos impulsa y activa hacer las cosas cuando uno lo desee por el simple de hacerlas. El cual no depende del exterior es decir nace en el propio individuo.

Motivación intrínseca habla de las necesidades psicológicas quienes son las responsables de la iniciación, persistencia y renegociación de la conducta en la ausencia de fuentes extrínsecas de motivación. La motivación intrínseca se refiere al mismo hecho de realizar acciones por hacerlas sin necesidad de un estímulo externo. (Mateo, 2001)

Motivación Extrínseca.

A comparación de la motivación intrínseca se trata de estímulos **o recompensas provocadas fuera del individuo o del ambiente para realizar una determinada tarea o actividad** o poner mayor interés y empeño. Siendo un claro ejemplo el incentivo económico el cual asegura una mejor productividad.

La motivación extrínseca fundamentalmente se basa en 3 conceptos: recompensa, castigo e incentivo.

Recompensa el cual es un atractivo que se da al final de la actividad el cual aumenta la probabilidad de que la actividad se repita. **Castigo** es un estímulo no atractivo el cual se brinda al final de una actividad y reduce la probabilidad que la actividad se repita y el **Incentivo** es un estímulo ambiental que atrae o repele a la persona quien realice o no una determinada actividad. (Mateo, 2001)

1.3.1.3 Teorías de la Motivación

Actualmente hay varias teorías motivacionales el cual tienen como objetivo describir y explicar los motivos del intercambio entre el esfuerzo, el resultado obtenido y la explicación de la comodidad percibida del intercambio. Por lo tanto cada individuo emplea sus propios esfuerzos y su propia energía en el desempeño de su trabajo dada la promesa por parte de la organización para la satisfacción de una o más necesidades reputadas como relevantes.

Las teorías de la motivación son entendidas como las teorías de las necesidades:

- a) La Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1991).
 - Necesidades Fisiológicas. Son las que están relacionadas con el hambre, cansancio, sueño las cuales tienen que ver con la supervivencia del individuo.
 - Necesidades de seguridad: estas llevan al individuo a la protección frente al peligro real o imaginario, buscando la seguridad y estabilidad.
 - Necesidades sociales. son aquellas relacionadas de la parte social de la persona el cual se relaciona con otras personas: amor, afecto y la participación.
 - Necesidades de Estima. Son las necesidades que se relaciona con el autoestima de las personas los cuales conducen a quererse a uno mismo también incluye la confianza, logros, competencia, aprecio, amor propio. Etc.
 - Necesidades de Auto realización. Relacionada con el deseo de llegar al máximo potencial de cada uno, llegar a cumplir lo que cada individuo se ha propuesto como meta, es decir lograr su realización.
- b) **Teoría del establecimiento de metas.** La motivación que da a conocer las metas claras y concretas dando como resultado niveles óptimos de productividad del personal quienes laboran en la organización. Sin embargo la teoría no sustenta el ausentismo, la rotación de personal y laboral ni la satisfacción (Robbins & Judge, 2009)

c) **Teoría Bifactorial de Herzberg:** Se basa en la formulación de dos factores para explicar el comportamiento de las personas en el ambiente laboral:

- Factores higiénicos o factores extrínsecos.
- Factores motivacionales o intrínsecos.

d) **Teoría de la existencia, relación y progreso de Alderfer.**

Alderfer continuo al mínimo detalle las teorías de las necesidades de Maslow, quien posteriormente se convertiría en su propia teoría; existencia, relación y crecimiento. Quien tuvo como resultado la sociedad de las necesidades humanas en las 3 categorías:

Existencia: Asociada a las necesidades básicas de las personas las cuales fueron consideradas por Maslow: fisiológicas y seguridad.

Relación: Estas necesidades son de suma importancia para lograr la satisfacción personal y la inter relación con otros individuos, quienes son la necesidad social y el componente externo según las necesidades por Maslow.

Crecimiento: Es característico ya que habla del crecimiento interno de las personas, incluyendo al componente interno de la categorización de estima y de auto realización.

e) **Teoría de las tres necesidades de McClelland.**

David McClelland estudió tres importantes necesidades de las personas las cuales son: El logro o la realización, el poder y la afiliación.

- Necesidad de **logro, llamado también Realización:** Es el impulso de sobresalir, es una manera de luchar con el fin de tener éxito.
- Necesidad de **Poder:** Es la estrategia de hacer que otras personas se comporten de una determinada manera, el cual es completamente diferente a como se comportarían de manera normal por necesidad.
- Necesidad de **Afiliación:** es la necesidad de relacionarse con otras personas las cuales deben ser cercanas y de amistad.

1.3.1.4 Dimensiones de la Motivación.

Dimensiones propuestas por (Herrera & Matos, L, 2009)

1. **Desmotivación:** Es la ausencia o falta de la motivación laboral hacia una tarea o actividad determinada.
2. **Regulación externa:** Es la actividad que realiza una persona con el fin de recibir una recompensa o de lo contrario evitar una sanción.
3. **Regulación introyectada:** Es realizar una determinada acción y así evitar sentimientos de culpa, la responsabilidad de no cumplir lo que otras personas esperaban.
4. **Regulación identificada:** Es la realización de actividades que la persona realiza de manera voluntaria ya que se logra identificar con su valor y el significado quien a su vez considera importante.
5. **Motivación intrínseca:** Es el acto que realiza una persona de manera voluntaria porque es interesante y agradable. Ya que desarrolla ciertas actividades por el solo hecho de hacerlas y no recibir nada a cambio

1.3.2 Calidad.

Según Norman (2000, pág. 630) menciona que “La calidad viene a ser la percepción de un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente” Bateman & Snell (2000, pág. 488) detalló “el termino calidad es la excelencia de un producto, lo que hace un atractivo adicional, su ausencia de defectos, durabilidad y confiabilidad.”

El termino de calidad es usado con mucha frecuencia para mencionar sobre un producto o servicio de buen desempeño o mal desempeño.

OMS (2013) define a la calidad: como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más óptimos para lograr una atención sanitaria adecuada, teniendo en cuenta los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico brindado, teniendo un resultado con los mínimos riesgos de efectos, y la más alta del paciente.

1.3.3 Calidad de Atención.

La calidad de atención tiene como pilar fundamental la aplicación de las ciencias y tecnologías en el campo de la medicina, en forma que maximice

los beneficios para el bienestar de la salud sin aumentar sus riesgos. El grado de calidad es relacionado a la atención recibida se logre el equilibrio favorable de los riesgos y beneficios (Romero, 2008)

Se entiende por calidad de atención a la máxima satisfacción del cliente por el servicio prestado el cual cumple con las expectativas.

1.3.4 Calidad de atención en Salud.

Calidad atención en la asistencia sanitaria refiere a garantizar que cada cliente, paciente reciba el óptimo servicio, diagnóstico y tratamiento terapéuticos para lograr una atención en salud óptima, respetando las condiciones, los factores y conocimientos autóctonos del paciente y el servicio sanitario para de esta manera lograr un resultado con los mínimos efectos iatrogénicos y la más alta satisfacción del paciente. (OMS, 2013).

Es preciso tener presente que para brindar servicios de atención en salud implica, más que cualquier tipo de servicio brindado; una interacción estrechamente humana, donde la población que recibe los servicios de salud viven un nivel de dependencia mayor hacia el profesional de la salud, especialmente por la falta de acceso de la información y conocimientos de los aspectos relacionados a la salud; quienes frecuentemente buscan atención en los servicios de salud con un cambio espiritual particular, sobre todo si existen evidencias en los problemas de la salud, el cual lleva a la persona a adquirir ciertos grados de ansiedad, angustia, tristeza, no solamente a la persona sino también a la familia. (Gonzalez, 2004)

La calidad de atención en la salud viene hacer el proceso de atención que se relaciona con el servicio brindado en donde se debe garantizar una buena calidad de atención.

1.3.5 Modelo SERVPERF

Servperf cuyo nombre tiene origen en la atención exclusiva (SERVICE PERFORMANCE) que se presta directamente a la evaluación del desempeño el cual mide y evalúa la calidad brindada del servicio. Cabe mencionar que este modelo usa los mismos ítems y dimensiones que usa el

método Servqual, siendo la única diferencia que elimina la parte de las expectativas de los clientes.

El modelo Servperf a través de estudios empíricos en organizaciones donde se brinda servicios, concluyeron que el modelo Servqual, el cual fue propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, no es el óptimo para la evaluación de la calidad de servicio. Por lo tanto la escala Servperf se basa únicamente en las percepción, quedando al margen las expectativas del servicio brindado.

El modelo alternativo Servperf, se basa en un cuestionario donde se considera las cinco dimensiones sobre la calidad del servicio (responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles), el cual contiene 22 Items que recolectan y miden cada ítem con una escala de siete niveles en escala de Likert.

1.3.6 Dimensiones de la Calidad:

- **CONFIABILIDAD:** Es la capacidad de brindar el servicio a los usuarios de manera segura, exacta y consistente. Teniendo como significado brindar un buen servicio desde la primera vez. Donde los consumidores pueden preguntarse si las organizaciones que brindan el servicio son confiables.
- **ACCESIBILIDAD:** Las organizaciones, empresas de brinden servicios deben facilitar a que los clientes tengan un medio donde contacten con ellas de manera rápida.
- **RESPUESTA:** Se entiende por respuesta a la disposición que tiene la organización a atender y brindar servicio de manera oportuna. Actualmente los consumidores son cada vez más exigentes en este sentido. Pidiendo una atención sin tener que esperar.
- **SEGURIDAD** Los consumidores esperan que los servicios recibidos no presenten deficiencias, así como también que no existen peligros ni dudas sobre la calidad de las prestaciones.
- **EMPATÍA:** Es decir ponerse en lugar del cliente para comprender como se siente considerando sus expectativas y necesidades.
- **ELEMENTOS TANGIBLES** Las condiciones físicas, infraestructura y equipo de la organizan deben ser lo más optimo posible, un ambiente

limpio y agradable. Así como la presentación de los empleados, de acuerdo a las posibilidades de la organización.

1.3.7 Calidad de servicio.

Vargas & Aldana (2011) menciona como “trabajo realizado por una persona para o en beneficio de otra persona”

La calidad consiste en cumplir con las expectativas del cliente

Siendo la calidad de servicio en salud el cual consiste en la aplicación de los conocimientos médicos de la mano con la tecnología médica de tal forma que optimice los beneficios para la atención de la salud sin aumentar sus riesgos. El nivel de calidad en salud es relacionado directamente a la satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida por el personal de salud en beneficio de este.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 General

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?

1.4.2 Específicos

- ¿Como se relaciona la desmotivación del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?
- ¿Como se relaciona la regulación externa del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?
- ¿Cuál es la relación de la regulación introyectada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?
- ¿Como se relaciona la regulación identificada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?

- ¿Como se relaciona la motivación intrínseca del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?

1.5 Justificación del estudio

Actualmente las organizaciones prestan mucho interés a la gestión de recursos humanos, siendo esta una actividad relacionada a cumplir los objetivos de la organización, siendo una debilidad en las organizaciones donde se brinda servicios de atención en salud donde muchas veces el usuario no recibe una atención adecuada, causando malestar e insatisfacción laboral actualmente se viene trabajando a nivel internacional la aplicación de estrategias de motivación para el personal que brinda atención y así logre la satisfacción del personal, el cual influye directamente en la calidad de servicios que se brinda.

La motivación laboral es objeto de numerosas investigaciones desde la gestión administrativa hasta el ámbito psicológico con la finalidad de recabar información necesaria que ésta pueda presentar en determinados patrones de conducta.

Las conductas son motivadas predominantemente por el hecho de alcanzar cierta meta u objetivo de la organización. Los estímulos que causan un acción determinada provienen del consciente como del subconsciente de la persona. La motivación en el profesional de enfermería, como recursos humano que brinda atención a los usuarios que acuden al establecimiento de salud influye directamente en la calidad de servicio prestado.

Por lo tanto justifica el presente estudio de investigación el cual el estudio de la motivación nos permitir determinar si existe relación sobre la calidad de servicios que se brinda por parte del profesional de enfermería.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General.

Existe relación significativa entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica Huancavelica 2018.

1.6.2 Hipótesis específica.

- Existe una relación negativa y significativa entre la desmotivación del profesional y la calidad de servicio de los usuarios del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018.
- Existe una relación significativa entre la regulación externa del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.
- Existe una relación significativa entre la regulación introyectada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.
- Existe una relación significativa entre la regulación identificada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica,
- Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

1.7 Objetivos.

1.7.1 General.

Determinar la relación que existe entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018.

1.7.2 Específicos.

- Determinar la relación de la desmotivación del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.
- Identificar la relación entre la regulación externa del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.
- Determinar la relación entre la regulación introyectada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

- Describir la relación entre la regulación identificada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.
- Describir la relación entre la motivación intrínseca del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.

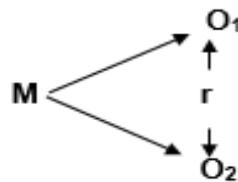
Según su finalidad.

- **Investigación básica** ya que está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos del clima organizacional y desempeño laboral.

Según su naturaleza.

- **Investigación cuantitativa** ya que se aplicara una serie de técnicas con el objeto de recoger, procesar y analizar datos obtenidos de un grupo de personas.

El presente estudio responde al tipo de investigación correlacional, ya que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre dos conceptos (variables) para el presente caso, determinar la relación que existe entre motivación y calidad de servicio. Los estudios cuantitativos correlacionales miden el grado de relación entre dos o más variables. (Sampieri, 2014)



Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio.

2.2 Variables, operacionalización

2.2.1 Variables.

Variable (1): “Motivación”

Variable (2): “Calidad de atención”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA		ECALA DE MEDICIÓN
		DIMENSIONES	INDICADORES	
Motivación del profesional de enfermería.	Es lo que mueve a una persona a realizar determinadas acciones y estar persistiendo para que se cumpla	Desmotivación	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de esfuerzo. • Significado erróneo del trabajo. • Falta de objetivos 	NOMINAL
		Regulación Externa.	<ul style="list-style-type: none"> • Mostrarle a los demás que sí puede • Busca la aceptación de su trabajo por los demás. • Comodidad en obedecer valores. 	
		Regulación introyectada.	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por el reconocimiento. • Busca el respeto de los demás 	
		Regulación identificada.	<ul style="list-style-type: none"> • Asumir como propios los objetivos. • Identificación con las actividades, valores y objetivos. 	
		Motivación Intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> • Impulso interno por esforzarse en el trabajo 	
Calidad de atención del usuario.	Conjunto de actividades dirigidas al usuario con el	fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • La disposición de Servicio al cliente. • Habilidad de los empleados. • Tiempo de preparación de alimentos 	NOMINAL

	fin de recibir una atención oportuna .	capacidad de respuesta	La agilidad de atención. Tiempo de atención al cliente.	
		seguridad	Calidad de los alimentos Conocimiento del servicio prestado Abastecimientos de alimentos de calidad.	
		Empatía	Atención personalizada. Empeño en atender las necesidades del cliente	
		Elementos tangibles	Instalaciones físicas. Ambientes adecuados. Materiales de comunicación.	

2.3 Población y Muestra.

2.3.1 Población.

Según Oseda, D. (2008) menciona como la “población es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, trabajadores públicos o similares”.

La población del presente trabajo de investigación está conformada por los profesionales de enfermería que labora en el servicio de consultorios externos y 100 usuarios externos que acuden a una atención en el servicio, quienes debido a la variabilidad de las percepciones del usuario, de acuerdo al flujo de atenciones por día en los servicios ocasionado por mayor demanda del servicio en ciertos días de la semana en comparación con otros; se propone que la aplicación de la encuesta sea durante una semana (en un periodo no menor de 7 ni mayor a 14 días de acuerdo a los días establecidos en el establecimiento de salud) (MINSA, 2012)

2.3.2 Muestra.

Para Sampieri (2014, pág. 175) La muestra es, “En esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos”

La muestra de los profesionales de enfermería está conformada por los 32 profesionales de enfermería que laboran en el servicio de consultorios externos.

Para la muestra de consultorios externos estuvo conformado por 80 pacientes.

El Muestreo para la presente investigación es el no probabilístico intencionado.

Donde Kerlinger & Lee (2002) menciona “Que el tipo de muestreo no probabilístico intencional, dado que se escoge a los participantes a individuos que cumplen con las características o particularidades que resultaban de relevancia para el estudio.

		Categoría		
		I	II	III
n	Tamaño de muestra			
p	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0,5	0,5	0,5
q	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0,5	0,5	0,5
e	Error estándar de 0.05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0,1	0,05	0,05
z	Valor de "z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1,96	1,96	1,96

$$n = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

Margen: **5%**

Nivel de confianza: **95%**

Población: **100**

Muestra: **80**

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos a encuestar: ambos sexos, mayores de 18 años de edad al momento que acuden a una atención en salud en el establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.
- Familiar u otra persona que acompaña al usuario externo que acude a una atención en salud en el establecimiento de salud.
- Usuario externo que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión:

- Acompañante de usuarios menores de 18 años y de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no puedan expresar su opinión.

- Usuarios con trastornos mentales que no estén acompañados por sus familiares.
- En el caso de que un usuario no otorga su consentimiento deberá encuestara al inmediato.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnica e Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se utilizó dos instrumentos uno para el profesional de enfermería y otro para los usuarios del servicio de consultorios externos.

El instrumento que se usó para medir la calidad de atención de los usuarios es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA), “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo” aprobado por RM N° 527-2011/MINSA.

El instrumento registra las respuestas mediante una escala tipo Likert que va del 1 al 7, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo, así como también para el servicio de Consulta Externa según la categoría del Hospital Regional de Huancavelica incluye en su estructura 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de la evaluación de la calidad:

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13. Empatía:
- Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Para medir la motivación laboral se utilizó la Escala de Motivación Laboral R-MAWS elaborada por Gagné et al. (2010) y adaptada al idioma español por Gagné et al . (2012) Cuyo instrumento está compuesto por 5 dimensiones, Desmotivación, Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada y Motivación Intrínseca. El cual consta de 19 ítems. Los ítems se contestan a través de una escala tipo Likert con 7 opciones de

respuesta siendo los siguientes: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

- La dimensión de Desmotivación hace referencia a la falta de motivación.
- La dimensión Regulación Externa, hace referencia a la motivación que es originada desde el exterior.
- La dimensión Regulación Introyectada, hace referencia a la regulación que está asociada a las expectativas de auto-aprobación, evitación de la ansiedad y el logro de mejorar del ego.
- La dimensión Regulación Identificada hace referencia a que el individuo interpreta la conducta como importante y la realiza aunque le resulte desagradable.
- La última dimensión es la Motivación Intrínseca, hace referencia a aquella motivación que nace del interior de la persona.

2.4.2 Validez y confiabilidad.

Según Gagné et al (2012) En cuanto a la versión adaptada al español del instrumento en el 2012, se evidenció una confiabilidad de: 0.79.

Así como también Gastañaduy (2013) usa este instrumento en el Perú el cual se analizó la confiabilidad de las sub-escalas de motivación mediante el coeficiente alpha de Cronbach 0.71

Hay múltiples procedimientos para el cálculo de la confiabilidad de un instrumento a usar. La mayoría oscilan entre cero y uno, en donde un coeficiente de cero significa nula de confiabilidad y coeficiente de uno significa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta) (Sampieri, 2014)

El instrumento de la segunda variable donde mide la calidad de atención al usuario de consultorios externos se usó la confiabilidad de la encuesta se exploró mediante la determinación del coeficiente alfa de Cronbach, interpretándose como buena confiabilidad a valores $> 0,7$. (Calle & Gálvez, 2016)

2.5 Método de análisis de datos

Estadística Descriptiva:

La tesis se procesó en tablas de distribución de frecuencia, simple y porcentual, cuadros simples.

Estadística Inferencial:

Para la presente se usó el esquema propuesto por Karl Pearson prueba de significancia estadística de la correlación.

Programas Estadísticos:

Se procesó la información con el Programa Microsoft Excel 2010 y el Software SPSS versión 23

2.6 Aspectos éticos.

La participación en el estudio fue voluntaria previo consentimiento informado verbal, se les explicara a los usuarios que la encuesta no cuenta con datos personales, DNI, dirección, por lo que se garantizara la confidencialidad de los datos recolectados. Los datos serán usados para el propósito del estudio.

Se respetará el reglamento de Ética y deontología del colegio médico del Perú.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

En esta sección se expone los resultados estadísticos de la investigación, para lo cual tendremos en cuenta en primer lugar el nivel de medición de las variables en estudio y en segundo lugar el diseño de la investigación. La elaboración del instrumento de medición fue en base a la escala de Likert de siete puntos, por tanto, las variables se han manejado como si fueran de tipo escalar, de tal manera que la elección de la estadística sea preferentemente la paramétrica y se cumplan los objetivos de investigación. A continuación, se tiene en cuenta el diseño de la investigación, que específicamente es el descriptivo correlacional, puesto que el diseño esta para orientar el proceso de medición de las variables y la forma como se deben presentar los resultados de la investigación.

En cuanto a la estadística descriptiva, se utilizó las tablas de frecuencia simple y de doble entrada, los diagramas de barras y de pilas, medidas de tendencia central como la media, medidas de dispersión como la desviación estándar y los valores extremos, como medidas de posición fundamentalmente la mediana y los valores extremos.

Como parte de la estadística inferencial se ha utilizado la estadística de correlación “r” de Pearson por tener mejores propiedades en cuanto a las estimaciones y finalmente el esquema clásico de Karl Pearson para la verificación de la significancia de las hipótesis de investigación mediante la estadística “t” de Student. Como herramienta de apoyo se han utilizado los programas estadísticos IBM SPSS versión 25 y el Lenguaje de Programación Estadístico R 3.5.

3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

3.1.1 RESULTADOS DE LA MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tabla 1. Resultados de la motivación del profesional de enfermería.

Motivación del profesional de enfermería	f	%
Muy desfavorable	-	-
Desfavorable	8	25,0
Favorable	12	37,5
Muy favorable	12	37,5
Total	32	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

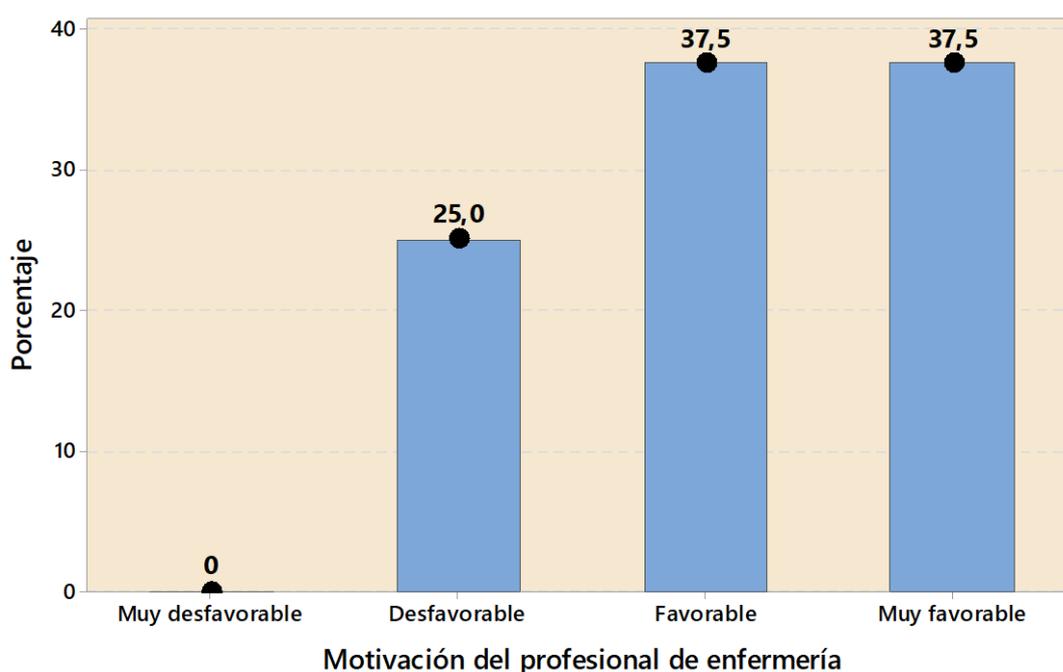


Gráfico 1. Diagrama de la motivación del profesional de enfermería.

Fuente: Tabla 1.

En la tabla 1 muestra los resultados de la motivación del profesional de Enfermería que labora en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica. El 0,0% (0) consideran que es muy desfavorable, el 25,0% (8) consideran favorable, el 37,5% (12) consideran favorable y el 37,5% (12) la consideran muy favorable.

Tabla 2. Resultados de las dimensiones de la motivación del profesional de enfermería.

Dimensiones de la motivación del profesional de enfermería	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Desmotivación	12	37,5	10	31,3	6	18,8	4	12,5	32	100
[2] Regulación externa	1	3,1	7	21,9	6	18,8	18	56,3	32	100
[3] Regulación introyectada	2	6,3	9	28,1	7	21,9	14	43,8	32	100
[4] Regulación identificada	1	3,1	5	15,6	8	25,0	18	56,3	32	100
[5] Motivación intrínseca	-	-	7	21,9	6	18,8	19	59,4	32	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

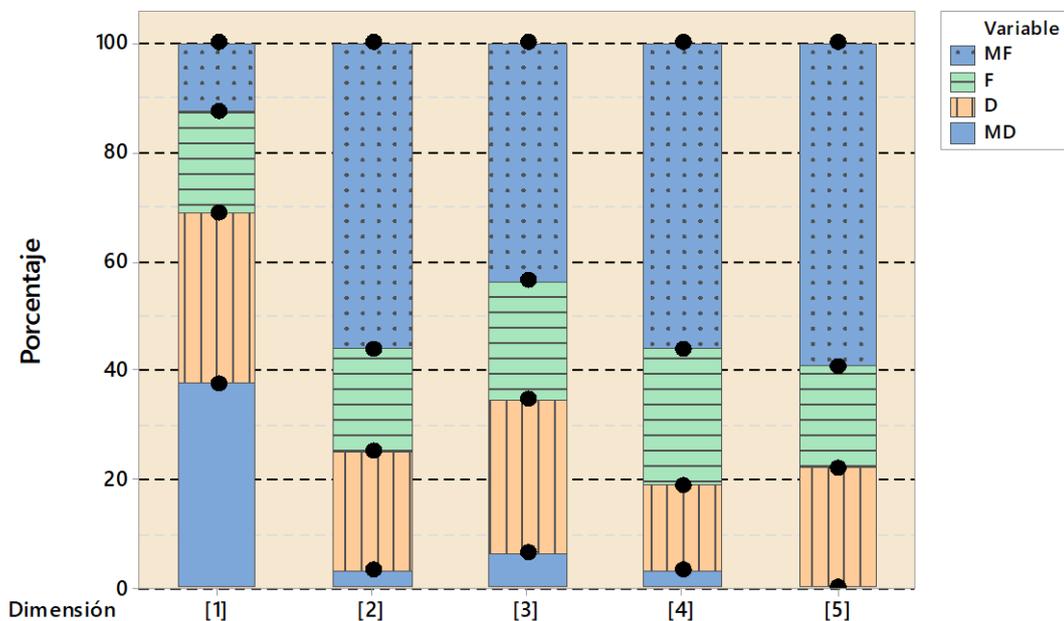


Gráfico 2. Diagrama las dimensiones de la motivación del profesional de enfermería.

Fuente: Tabla 2.

[1] *Desmotivación*: el 37,5% (12) considera que es muy desfavorable, el 31,3% (10) consideran que es desfavorable, el 18,8% (6) consideran que es favorable y el 12,5% (4) consideran que es muy favorable.

[2] *Regulación externa*: el 3,1% (1) considera que es muy desfavorable, el 21,9% (7) consideran que es desfavorable, el 18,8% (6) consideran que es favorable y el 56,3% (18) consideran que es muy favorable.

[3] *Regulación introyectada*: el 6,3% (2) considera que es muy desfavorable, el 28,1% (7) consideran que es desfavorable, el 21,9% (7) consideran que es favorable y el 43,8% (14) consideran que es muy favorable.

[4] *Regulación identificada*: el 3,1% (1) considera que es muy desfavorable, el 15,6% (5) consideran que es desfavorable, el 25,0% (8) consideran que es favorable y el 56,3% (18) consideran que es muy favorable.

[5] *Motivación intrínseca*: El 21,9% (7) consideran que es desfavorable, el 18,8% (6) consideran que es favorable y el 59,4% (19) consideran que es muy favorable.

Tabla 3. Resultados del perfil de la motivación del profesional de enfermería.

Categorías	f'	%
[1] Totalmente en desacuerdo	20	3,3
[2] En desacuerdo	49	8,1
[3] Ligeramente en desacuerdo	79	13,0
[4] Neutro	99	16,3
[5] Ligeramente de acuerdo	181	29,8
[6] De acuerdo	104	17,1
[7] Totalmente de acuerdo	76	12,5
Total	608	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

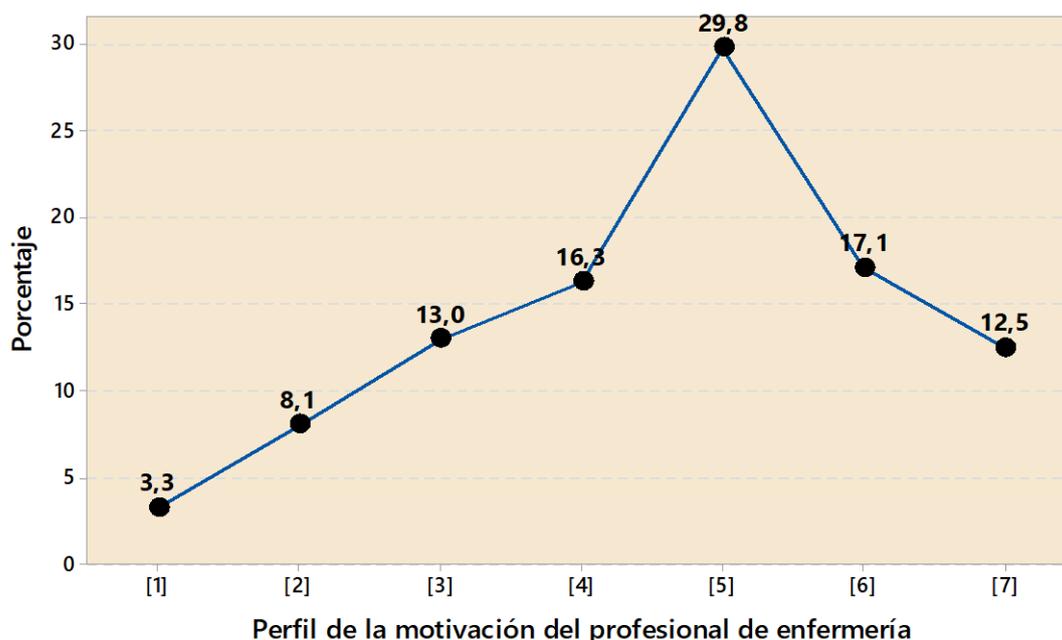


Gráfico 3. Diagrama del perfil de la calidad de servicio.

Fuente: Tabla 3.

La tabla 3 muestra los resultados del perfil de las percepciones de la motivación del profesional de enfermería del Hospital Regional de Huancavelica; el 3,3% de usuarios de consultorio externo están totalmente en desacuerdo con los ítems del instrumento, el 8,1% están en desacuerdo, el 13,0% están ligeramente en desacuerdo, el 16,3% tienen una actitud neutra, el 29,8% están ligeramente de acuerdo, el 17,1% están de acuerdo y el 12,5% están totalmente de acuerdo.

3.1.2. RESULTADOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Tabla 4. Resultados de la calidad de atención del usuario.

Calidad de atención	f	%
Muy desfavorable	2	2,5
Desfavorable	13	16,3
Favorable	38	47,5
Muy favorable	27	33,8
Total	80	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

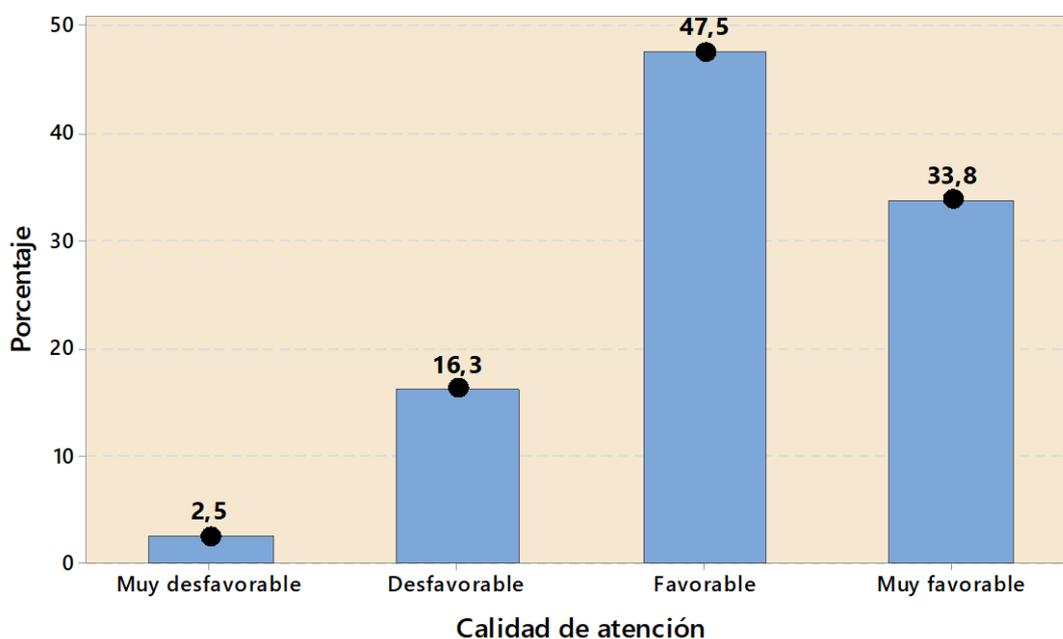


Gráfico 4. Diagrama de la calidad de atención del usuario.

Fuente: Tabla 4.

En la tabla 4 muestra los resultados de la calidad de atención de usuarios del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica; el 2,5% (2) de pacientes consideran que la calidad de atención es muy desfavorable, el 16,3% (13) tienen una calidad desfavorable, el 47,5% (38) tienen una calidad favorable y el 33,8% (27) tienen una calidad de atención muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo la percepción favorable.

Tabla 5. Resultados de las dimensiones de la calidad de atención.

Dimensiones de la calidad de atención	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Fiabilidad	6	7,5	11	13,8	31	38,8	32	40,0	80	100
[2] Capacidad de respuesta	5	6,3	15	18,8	28	35,0	32	40,0	80	100
[3] Seguridad	5	6,3	12	15,0	26	32,5	37	46,3	80	100
[4] Empatía	3	3,8	13	16,3	23	28,8	41	51,3	80	100
[5] Elementos tangibles	4	5,0	5	6,3	37	46,3	34	42,5	80	100

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

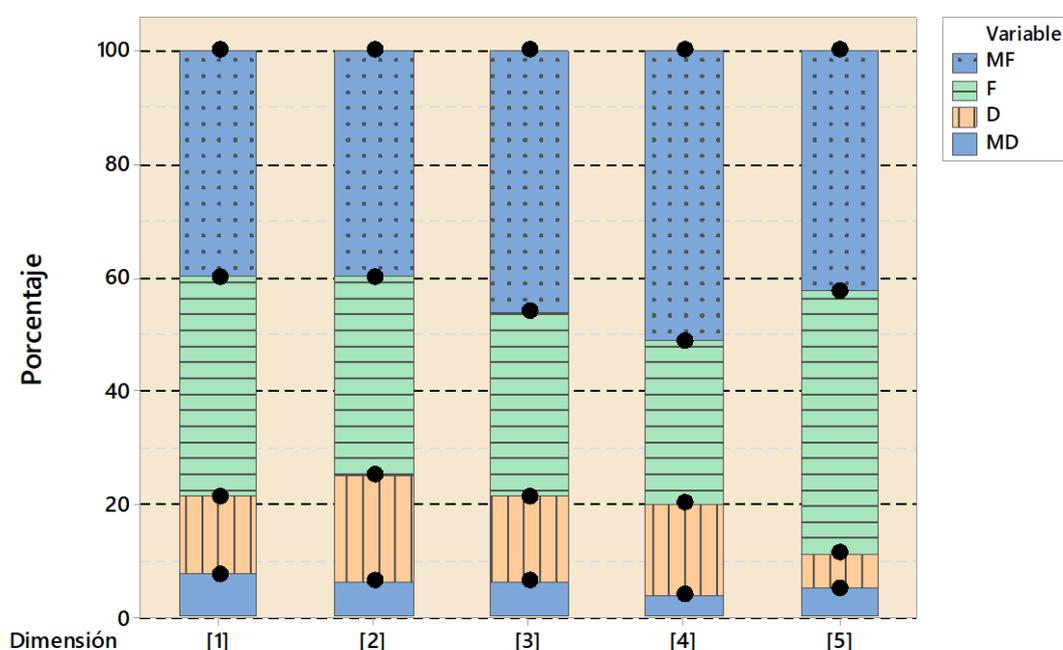


Gráfico 5. Diagrama de las dimensiones de la calidad de atención.

Fuente: Tabla 5.

- [1] *Fiabilidad*: el 7,5% (6) consideran que es muy desfavorable, el 13,8% (11) consideran que es desfavorable, el 38,8% (31) consideran que es favorable y el 40,0% (32) consideran que es muy favorable.
- [2] *Capacidad de respuesta*: el 6,3% (5) considera que es muy desfavorable, el 18,8% (15) consideran que es desfavorable, el 35,0% (28) consideran que es favorable y el 40,0% (32) consideran que es muy favorable.
- [3] *Seguridad*: el 6,3% (5) considera que es muy desfavorable, el 15,0% (12) consideran que es desfavorable, el 32,5% (26) consideran que es favorable y el 46,3% (37) consideran que es muy favorable.
- [4] *Empatía*: el 3,8% (3) considera que es muy desfavorable, el 16,3% (13) consideran que es desfavorable, el 28,8% (23) consideran que es favorable y el 51,3% (41) consideran que es muy favorable.
- [5] *Elementos tangibles*: el 5,0% (4) considera que es muy desfavorable, el 6,3% (5) consideran que es desfavorable, el 46,3% (37) consideran que es favorable y el 42,5% (34) consideran que es muy favorable.

Tabla 6. Resultados del perfil de la calidad de atención.

Categorías	f'	%
[1] Totalmente en desacuerdo	51	2,9
[2] En desacuerdo	146	8,3
[3] Ligeramente en desacuerdo	167	9,5
[4] Neutro	261	14,8
[5] Ligeramente de acuerdo	661	37,6
[6] De acuerdo	332	18,9
[7] Totalmente de acuerdo	142	8,1
Total	1760	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

La tabla 6 muestra los resultados del perfil de la calidad de atención de usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica; el 2,9% de usuarios están totalmente de acuerdo con los ítems del instrumento, el 8,3% están en desacuerdo, el 9,5% están ligeramente en desacuerdo, el 14,8% tienen una actitud neutra, el 37,6% están ligeramente de acuerdo, el 18,9% están de acuerdo y el 8,1% están totalmente de acuerdo.

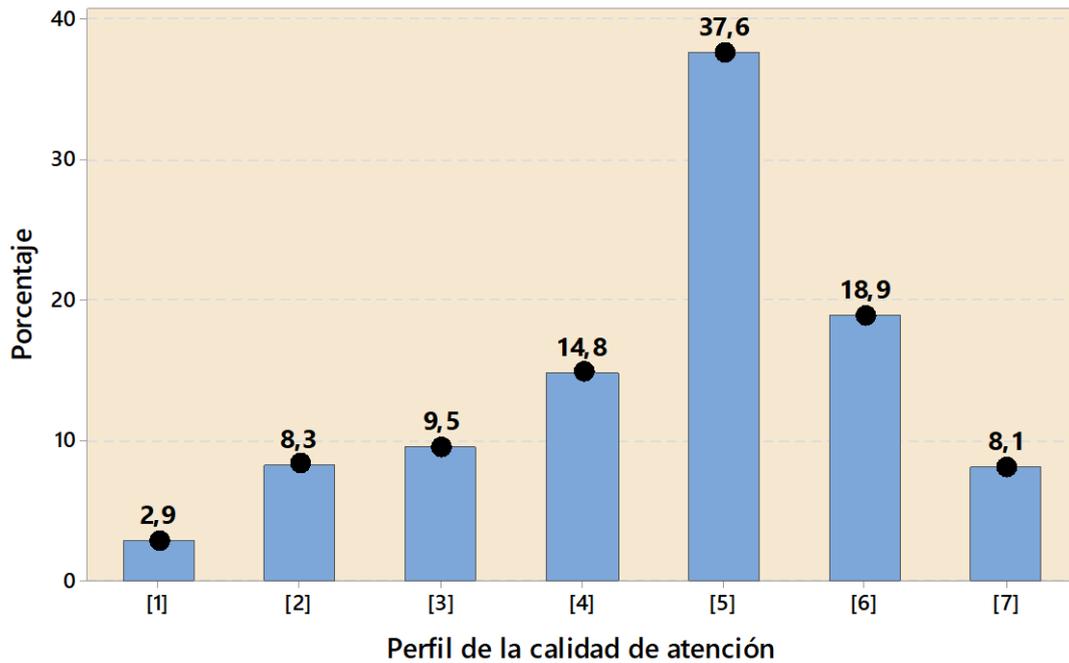


Gráfico 6. Diagrama del perfil de la calidad de atención.

Fuente: Tabla 6.

3.2 RESULTADOS INFERENCIALES

3.2.1 DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE LA MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

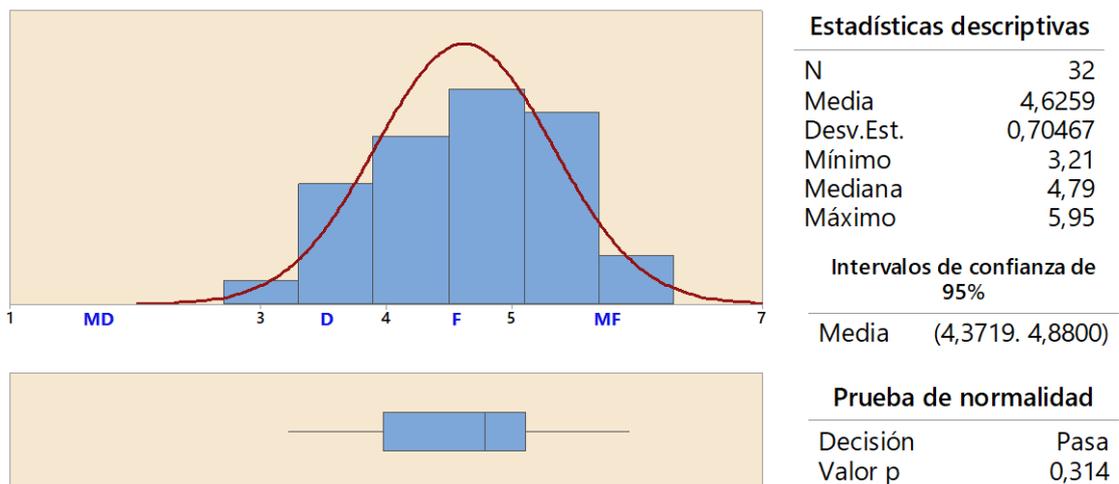


Gráfico 7. Distribución de puntuación de motivación del profesional de enfermería.

Fuente: Software estadístico.

En el gráfico 7 podemos observar las correspondientes estadísticas descriptivas de las puntuaciones de la variable *motivación del profesional de*

enfermería. Se observa que el valor de la media obtenida es 4,6259 que se tipifica como favorable, el valor de la desviación estándar es 0,70467 que representa la dispersión de los datos respecto a la media. En cuanto a las medidas de posición la puntuación mínima obtenida es 3,21 tipificada como desfavorable, la máxima es 5,95 tipificada como muy favorable y el valor de la mediana es 4,79 tipificada como favorable. En el histograma observamos que las puntuaciones se distribuyen alrededor de la media y tienen la forma de la distribución normal. El diagrama de caja muestra que no existe la presencia de casos atípicos y que la distribución es simétrica.

Para la prueba de normalidad de los datos se tiene la estadística A^2 de Anderson Darling basada en la comparación de las probabilidades acumuladas empíricas con las acumuladas teóricas y se define como:

$$A^2 = -n - S \quad S = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (2i-1) [\ln F(Y_i) + \ln(1 - F(Y_{n+1-i}))]$$

El valor de la estadística $A^2=0,416$. Asimismo, el resultado muestra que la probabilidad de contraste asociada es:

$$P(A^2 > 0,416) = 0,314 > 0,05$$

Por lo que aceptamos que los datos tienen distribución normal al nivel de significancia de 0,05.

3.2.2 DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

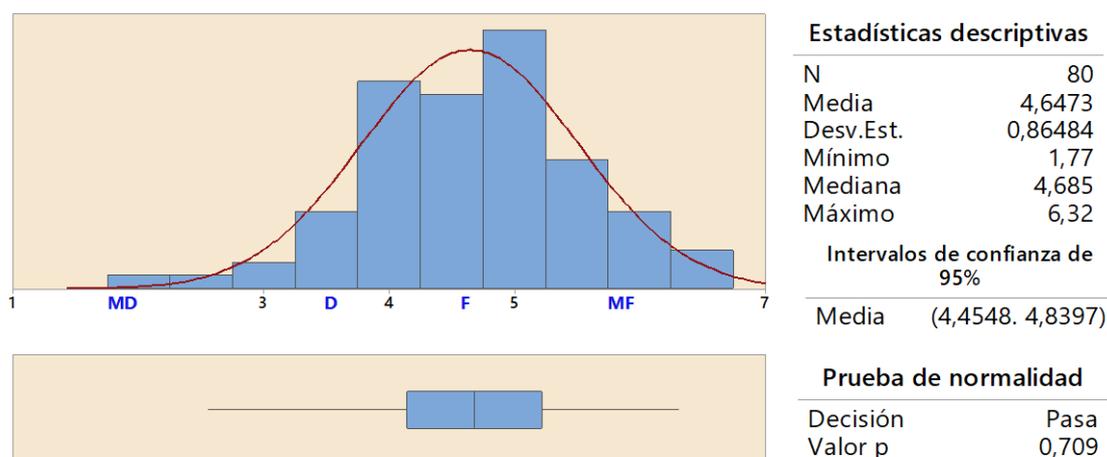


Gráfico 8. Diagrama de la distribución de puntuaciones de la calidad de atención.

Fuente: Software estadístico.

En el gráfico 8 podemos observar las correspondientes estadísticas descriptivas de las puntuaciones de la variable *calidad de servicio*. Se observa que el valor de la media obtenida es 4,6473 que se tipifica como favorable, el valor de la desviación estándar es 0,86484 que representa la dispersión de los datos respecto a la media. En cuanto a las medidas de posición la puntuación mínima obtenida es 1,77 tipificada como desfavorable, la máxima es 6,32 tipificada como muy favorable y el valor de la mediana es 4,685 tipificada como favorable. Nuevamente en el histograma observamos que las puntuaciones se distribuyen alrededor de la media y tienen la forma de la distribución normal. El diagrama de caja muestra que no existe la presencia de casos atípicos y que la distribución es simétrica respecto a la media. La normalidad lo determinamos con la estadística A^2 de Anderson Darling:

$$A^2 = -n - S \quad S = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n (2i-1) [\ln F(Y_i) + \ln(1 - F(Y_{n+1-i}))]$$

El valor de la estadística $A^2=0,258$. Asimismo, el resultado muestra que la probabilidad de contraste asociada es:

$$P(A^2 > 0,258) = 0,709 > 0,05$$

Por lo que aceptamos que los datos tienen distribución normal al nivel de significancia de 0,05.

3.2.3 DETERMINACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

Considerando que los datos tienen distribuciones normales, la correlación entre las dos variables se hace mediante las técnicas de la estadística paramétrica, específicamente por el coeficiente de correlación “r” de Pearson definida por:

$$r = \frac{Cov(x, y)}{S_x \times S_y}$$

Siendo:

Cov(x,y) :La covarianza de las variables.

S_x :La desviación estándar de motivación del profesional de enfermería..

S_y : La desviación estándar de la calidad de atención.

$$r = \frac{0,436882}{0,61743 \times 0,86484} = 0,82$$

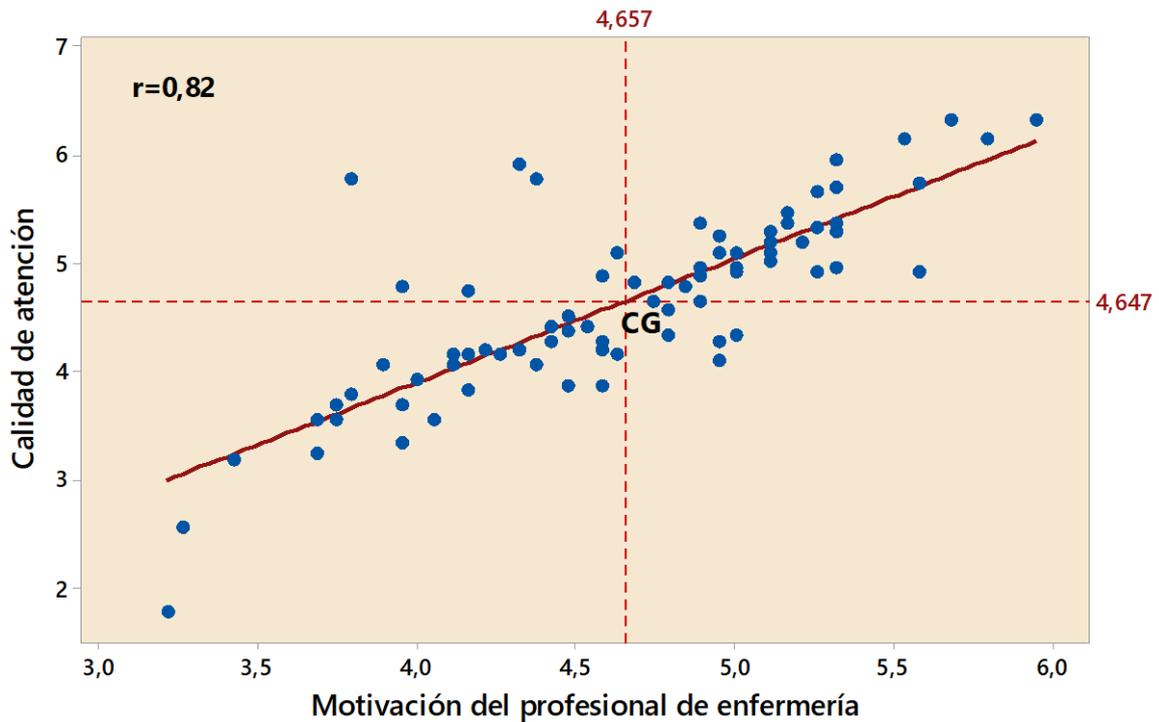


Gráfico 9. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables.

Fuente: Software estadístico.

Asimismo, determinamos la relación considerando las dimensiones de la variable *Motivación del profesional*, tenemos las correlaciones :

$$r_1 = \frac{-0,675904}{1,113 \times 0,86484} = -0,70$$

$$r_2 = \frac{0,668120}{1,007 \times 0,86484} = 0,77$$

$$r_3 = \frac{0,702087}{1,062 \times 0,86484} = 0,76$$

$$r_4 = \frac{0,561010}{0,942 \times 0,86484} = 0,69$$

$$r_5 = \frac{0,605876}{0,967 \times 0,86484} = 0,72$$

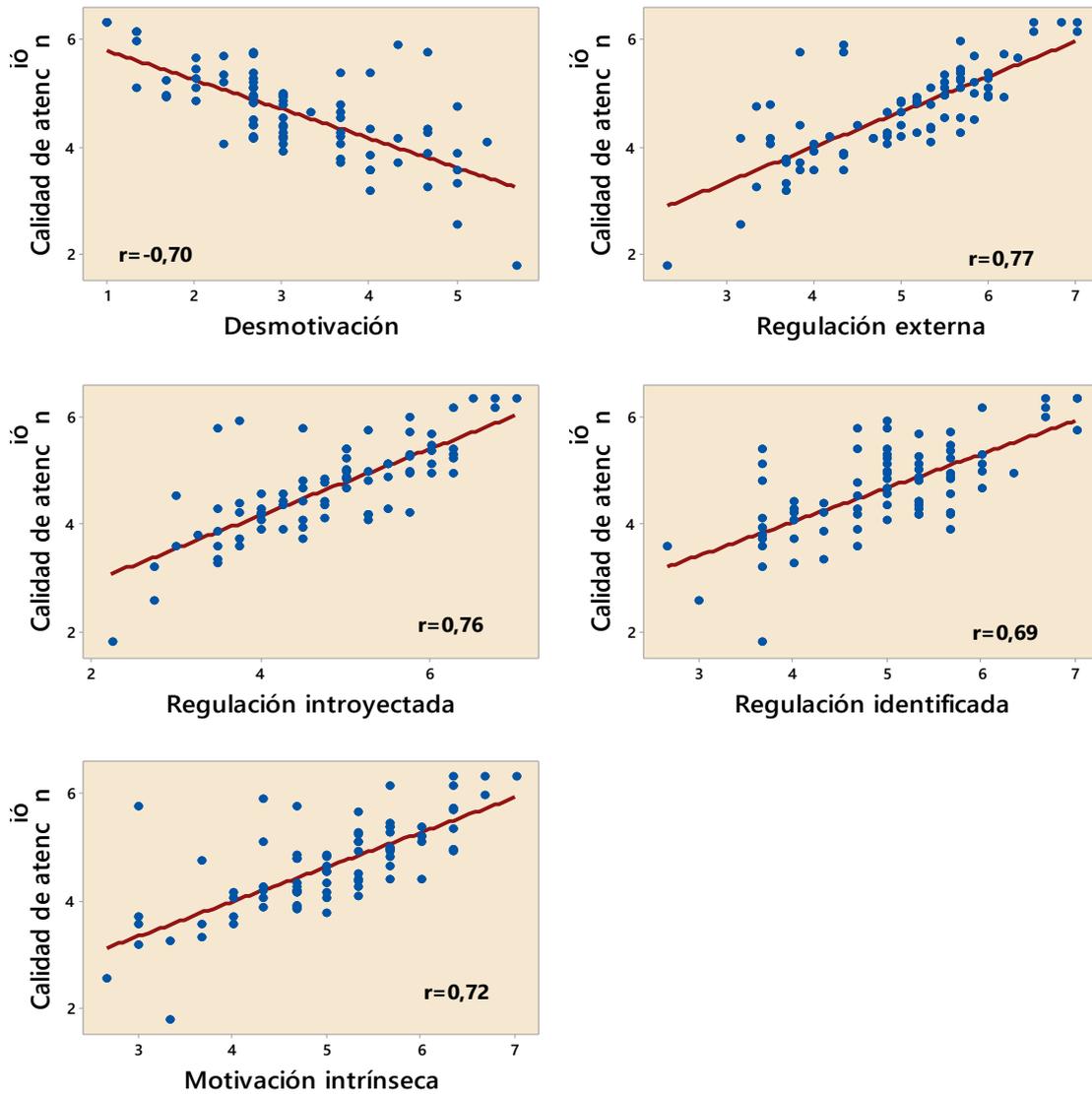


Gráfico 10. Diagrama de dispersión de las correlaciones por dimensiones.

Fuente: Software estadístico.

Tabla 7. Resultados categóricos de la relación de las variables.

Calidad de atención	Motivación del profesional de enfermería								Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	-	-	2	2,5	-	-	-	-	2	2,5
Desfavorable	-	-	8	10,0	5	6,3	-	-	13	16,3
Favorable	-	-	2	2,5	30	37,5	6	7,5	38	47,5
Muy favorable	-	-	1	1,3	6	7,5	20	25,0	27	33,8
Total	-	-	13	16,3	41	51,3	26	32,5	80	100,0

Fuente: Cuestionario de encuesta aplicado.

3.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

- **Hipótesis nula (H₀)**

No existe relación significativa entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica 2018.

$$\rho_s = 0$$

ρ_s : Correlación poblacional por rangos.

- **Hipótesis alterna (H₁)**

Existe relación significativa entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica 2018.

$$\rho_s > 0$$

Considerando un nivel de significancia $\alpha=0,05$ se utilizó la prueba “t” de Student con 42 grados de libertad cuyo valor calculado es:

$$r_3 = \frac{0,82}{\sqrt{(1-0,82^2)/(80-2)}} = 12$$

El valor calculado lo tabulamos en la gráfica, de la cual podemos deducir que el valor calculado se ubica en la región crítica ($12 > 1,665$) ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

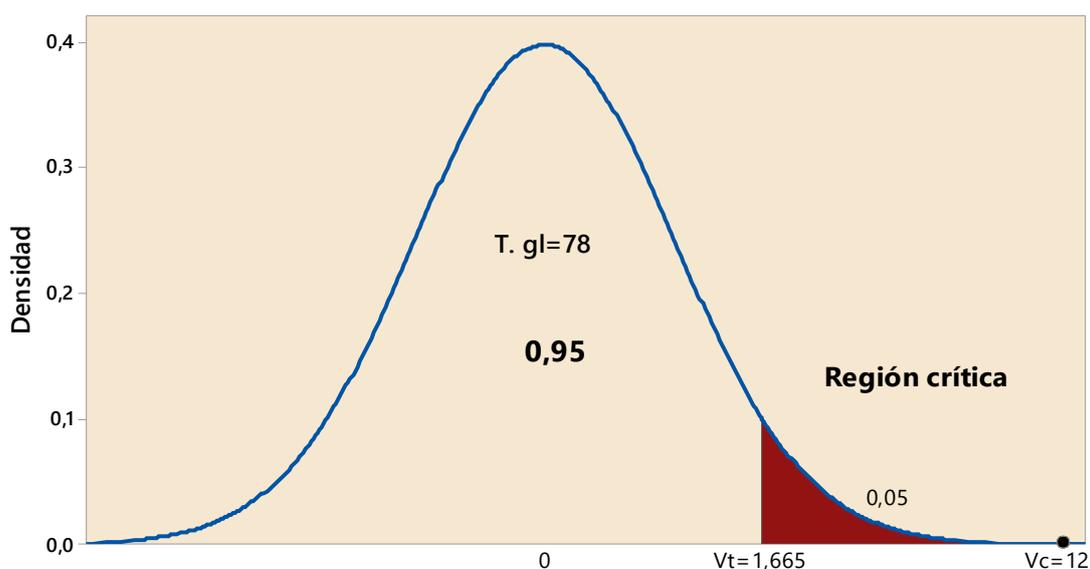


Gráfico 11. Curva de la distribución para la prueba de hipótesis.

Fuente: Software estadístico.

El contraste de significancia asociado a la hipótesis es:

$$p(t > 12) = 0 < 0,05$$

Concluimos que existe relación significativa entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica 2018 con un 95% de confianza.

3.4 PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 8. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas.

Dimensiones de la motivación del profesional de enfermería	Estadísticas de la relación con la calidad de atención					
	r	n	Vc	Vt	Vt>Vc	Decisión
Desmotivación	-0,70	80	-9	1,665	TRUE	Rechaza Ho
Regulación externa	0,77	80	11	1,665	TRUE	Rechaza Ho
Regulación introyectiva	0,76	80	10	1,665	TRUE	Rechaza Ho
Regulación identificada	0,69	80	8	1,665	TRUE	Rechaza Ho
Motivación intrínseca	0,72	80	9	1,665	TRUE	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico.

a) VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No Existe una relación negativa y significativa entre la desmotivación del profesional y la calidad de servicio de los usuarios del servicio de consultorios externos del Hospital regional de Huancavelica, 2018.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

Existe una relación negativa y significativa entre la desmotivación del profesional y la calidad de servicio de los usuarios del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=-0,70$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(80)=-9$ y el valor crítico de 1,665

(obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $9 > 1,665$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

b) VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación significativa entre la regulación externa del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación significativa entre la regulación externa del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,77$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(80)=11$ y el valor crítico de $1,665$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $11 > 1,665$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

c) VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación significativa entre la regulación introyectada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación significativa entre la regulación introyectada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,76$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(80)=10$ y el valor crítico de $1,665$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $10 > 1,665$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

d) VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación significativa entre la regulación identificada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Existe una relación significativa entre la regulación identificada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,69$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(80)=8$ y el valor crítico de $1,665$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $8 > 1,665$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

e) VERIFICACIÓN DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

No existe una relación significativa entre la motivación intrínseca del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

- **Hipótesis Alternativa (H1):**

Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.

ANÁLISIS

De la tabla 8 observamos que el valor calculado de la correlación es $r=0,72$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $t(80)=9$ y el valor crítico de $1,665$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $9 > 1,665$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa con un 95% de confianza.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

En el capítulo anterior se ha identificado la correlación entre las dos variables en estudio mediante el uso de las técnicas de la estadística paramétrica y específicamente por el coeficiente de correlación “r” de Pearson cuyo valor obtenido es $r=0,82$ que tiene la siguiente interpretación:

- **Signo**, es positivo, que cual nos indica la existencia de una relación directamente proporcional entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica. Cuando las puntuaciones de la motivación del profesional de enfermería aumenta, entonces también aumenta las puntuaciones de la calidad de atención.
- **Intensidad**, considerando que las puntuaciones de ambas variables tienen distribución normal, se ha usado la estadística de correlación “r” de Pearson para cuantificarlo, su valor es 0,82 que dentro del rango de la estadística de -1 a 1, dista de forma significativa respecto del cero, tal como se observa en la siguiente gráfica generado por el software estadístico.



Gráfico 12. Intensidad de la correlación entre las variables.

Fuente: Software estadístico.

- **Tipificación**, el coeficiente de correlación “r” de Pearson $r=0,82$ lo interpretamos de acuerdo a la tipificación de Hernández (2014) que se muestra en la tabla 9 y se tipifica como una *correlación positiva considerable* entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención.

Tabla 9. Valores para la interpretación del coeficiente de correlación.

-1.00	=	correlación negativa perfecta.
-0.90	=	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	=	Correlación negativa considerable.
-0.50	=	Correlación negativa media.
-0.25	=	Correlación negativa débil.
-0.10	=	Correlación negativa muy débil.
0.00	=	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10	=	Correlación positiva muy débil.
+0.25	=	Correlación positiva débil.
+0.50	=	Correlación positiva media.
+0.75	=	Correlación positiva considerable.
+0.90	=	Correlación positiva muy fuerte.
+1.00	=	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández. (2014, p. 305)

- **Poder de predicción**, usamos la estadística de bondad de ajuste $R^2=66,83\%$ que indica la proporción que la variable *motivación del profesional de enfermería* explica las variaciones de la *calidad de atención* de los usuarios de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica.

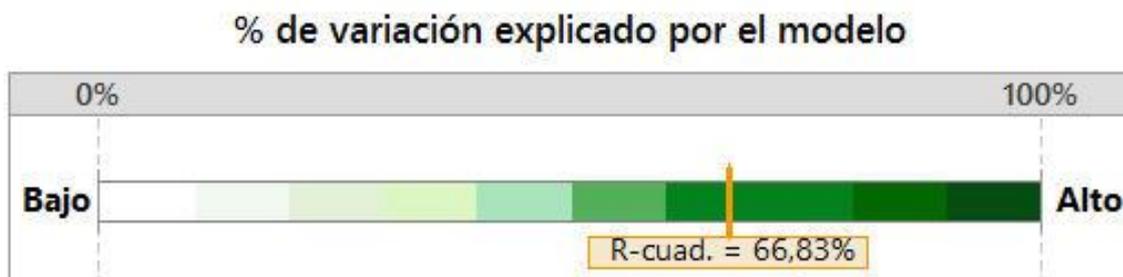


Gráfico 13. Diagrama del poder de predicción de la correlación de Pearson.

Fuente: Software estadístico.

El proceso de verificación de la hipótesis general muestra que la correlación obtenida de 0,82 es significativamente diferente de cero; de tal manera que tenemos la certeza al nivel de confianza del 95%, que dicho valor es significativo.

Al categorizar las puntuaciones de las variables datos según la escala de Likert de siete puntos los resultados más significativos muestran que el 32,5% de profesionales enfermeros tienen motivación muy favorable y el 51,3% favorable; el 32,5% de usuarios de consultorios externos consideran que la calidad de atención es muy favorable y el 51,3% la consideran favorable. Evidentemente para ambas variables las percepciones de los sujetos de estudio, es positiva.

Por las consideraciones expuestas en base a los resultados del estudio, se ha cumplido el objetivo general de la investigación.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la desmotivación y la calidad de atención al usuario es de -0,70 que es negativa y la tipificamos como una correlación negativa media y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Estos resultados se reflejan en la ausencia de esfuerzo por los profesionales enfermeros, de la misma manera por el significado erróneo del trabajo y la falta de objetivos.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la regulación externa y la calidad de atención al usuario es de 0,77 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva considerable y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Los profesionales muestran a los demás, que si se puede lograr objetivos, asimismo tiene la aceptación de su trabajo por los demás y hace practica de valores.

En cuanto al cumplimiento del tercer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la regulación introyectiva y la calidad de atención al usuario es de 0,76 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva considerable y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Los profesionales de alguna tienen interés por el reconocimiento y fundamentalmente buscan el respeto de los demás.

Para el cuarto objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la regulación identificada y la calidad de atención al usuario es de 0,69 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Los profesionales enfermeros asumen como propios los objetivos de la institución y se identifican con la institución.

Finalmente, para el quinto objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la motivación intrínseca y la calidad de atención al usuario es de 0,72 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Los profesionales enfermeros tienen impulso interno para esforzarse por el trabajo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

1. La motivación del profesional de enfermería tiene una relación positiva y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,82 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es $P(t>12)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 16,3% de los profesionales en enfermería tienen una motivación desfavorable, el 51,3% la consideran favorable, el 32,5% la consideran muy favorable. Asimismo, el 2,5% de usuarios consideran que la calidad de atención es muy desfavorable, el 16,3% la consideran desfavorable, el 47,5% favorable y el 33,8% muy favorable.
2. La desmotivación del profesional de enfermería tiene una relación negativa y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es -0,70 que se tipifica como una *correlación negativa media*, la probabilidad asociada al modelo es $P(t<-9)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 37,5% de los profesionales en enfermería tienen una desmotivación muy desfavorable, el 31,3% la consideran desfavorable, el 18,8% la consideran favorable y el 12,5% la consideran muy favorable.
3. La regulación externa del profesional de enfermería tiene una relación positiva y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,77

que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada al modelo es $P(t>11)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 3,1% de los profesionales en enfermería tienen una regulación externa muy desfavorable, el 21,9% la consideran desfavorable, el 18,8% la consideran favorable y el 56,3% la consideran muy favorable.

4. La regulación introyectada del profesional de enfermería tiene una relación positiva y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,70 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada al modelo es $P(t<10)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 6,3% de los profesionales en enfermería tienen una regulación introyectada muy desfavorable, el 28,1% la consideran desfavorable, el 21,9% la consideran favorable y el 43,8% la consideran muy favorable.
5. La regulación identificada del profesional de enfermería tiene una relación positiva y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,69 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada al modelo es $P(t<-9)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 3,1% de los profesionales en enfermería tienen una regulación identificada muy desfavorable, el 15,6% la consideran desfavorable, el 25,0% la consideran favorable y el 56,3% la consideran muy favorable.
6. La motivación intrínseca del profesional de enfermería tiene una relación positiva y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,72 que se tipifica como una *correlación positiva media*, la probabilidad asociada al modelo es $P(t>9)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 21,9% de los profesionales en enfermería tienen una motivación intrínseca desfavorable, el 18,8% la consideran favorable y el 59,4% la consideran muy favorable.

RECOMENDACIONES

1. Al Hospital regional de Huancavelica se recomienda trabajar en la motivación al personal de enfermería ya que es el propio profesional de enfermería quien se motiva de manera personal, así como incrementar planes de mejorar para la calidad de atención del paciente.
2. A la Universidad Cesar vallejo se recomienda a partir de los resultados de la investigación, propiciar nuevas tesis cuasi experimentales o experimentales que permitan dar alternativas de solución al problema de clima organizacional y desempeño laboral bajo en las instituciones .
3. Al Hospital Regional de Huanavelica que se realice con frecuencia la evaluación de la calidad de servicio, en los distingos servicio, para mejorar la satisfacción de los usuarios.
4. A través de la oficina de la gestión de calidad se debe actualizar al personal las capacitaciones en temas de atención de calidad.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Abad, M., & Pincay, D. (2014). *Análisis de la calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- Bateman, T., & Snell, S. (2000). *Administración: Una ventaja competitiva* (4a. ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Calle, D. (2017). *Relacion entre la motivacion y satisfaccin laboral con la calidad de atencion en un Hospital Docente del Ministerio de Salud*. Peru.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos* (5ta ed.). Colombia: McGraw Hill.
- De la Torre, F. (2000). *Relaciones humanas en el ámbito laboral*. México: Trillas.
- Escobar, P. (2006). Clima organizacional y calidad de atencion en el Ces Jorge Jordan Domic de Ovalle. Chile.
- Fishchman, D. (2005). *El espejo del lider*. Lima Perú: UPC.
- Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). *The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages*. Canada. Obtenido de http://sdtheory.s3.amazonaws.com/SDT/documents/2010_GagneForestetal_EPM.pdf
- Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., & Martin, A. (2012). *Validation evidence in ten languages for the revised motivation at work scale. Cross-cultural evidence for self-determination theory applied to the work domain*. Canada. doi:10.1177/0013164409355698
- González, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Ciencias Medicas.
- Gonzalez, H. (2004). *CALIDAD DE ATENCION*. Obtenido de Atlantic International University: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
- Hernández, Q. M. (2008). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*. Cuba.
- Herrera, D., & Matos, L. (2009). *Teorías contemporáneas de la motivación. Una perspectiva aplicada* (1ra ed.). Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad* (Diaz de Santos S.A. ed.). Madrid: Harper Y Row.
- Mateo, M. (2001). La Motivacion, pilar basico de todo tipo de esfuerzo. *Revista de Relaciones Laborales*, 163-184.
- Messarina, P. (2015). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad*. Trujillo.
- Moya, S. (2011). Motivacion y satisfaccion de los profesionales de enfermeria: Investigacion aplicada de un area quirurgica. España.
- Norman, G. (2000). *Administracion de Produccion y Operaciones* (8va ed.). Paraninfo.

- OMS, O. M. (2013).
- Paalacios, H., & Rafael, D. (2014). *Motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización Hospital departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia*. Huancavelica, Peru.
- Palacios, H. y. (2014). *Motivación del Personal de Enfermería y Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarias Correa Valdivia*. Huancavelica.
- Ramos, N. y. (2016). *Motivación Laboral y la Calidad de servicio en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Huancavelica.
- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Lima.
- Reeve, J. (2003). *Motivación y emoción* (3ª ed ed.). Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ava ed.). Mexico: Pearson Prentise Hall.
- Romero, L. (2008). *Percepcion del paciente acerca de la calidad de atencion que brinda la enfermera en el servicio de medicina del HNDAC*. Lima.
- Sac, S. (2013). *Motivación del recurso humano para mejorar el servicio al cliente en importadoras de electrodomésticos en la ciudad de Quetzaltenango Guatemala*. Quetzaltenango.
- Sajamí, Z. (2015). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas*. Lamas.
- Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Mc GrawHill.
- Santrock, J. (2006). *Psicologia de la Educacion* (1ra ed.). Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Tuesta, Z. (2015). *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba*. Moyobamba.
- Turpo, Y. (2016). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital de San Juan de Lurigancho*. Lima.
- Urrutia, S. y. (2015). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta*. Chimbote.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad de servicio conceptos y herramientas*. Bogota - colombia.
- Villanueva, L. (2007). *Gestion de recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe>

ANEXOS

ANEXO A

1. TITULO

“Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018”

2. AUTOR

Br. Luis Alberto Ccencho Dueñas, ccencho@hotmail.com, UCV POST GRADO

3. RESUMEN

La presente tesis titulada “Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del hospital regional de Huancavelica, Perú – 2018” estuvo orientada a Determinar la relación que existe entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital regional de Huancavelica, 2018” cuyo objetivo fue Determinar la relación que existe entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario de consultorios externos, la metodología de la investigación, se utilizó el método científico, de tipo no experimental y diseño transversal correlacional, porque se aplicó dos cuestionarios para la recolección de datos para la recolección de datos, cuya muestra estuvo conformada por 32 profesionales de enfermería y 80 usuarios, Los resultados obtenidos sobre la motivación del profesional de Enfermería que labora en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica. El 0,0% (0) consideran que es muy desfavorable, el 25,0% (8) consideran favorable, el 37,5% (12) consideran favorable y el 37,5% (12) la consideran muy favorable. Con respecto a la calidad de atención de usuarios del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica; el 2,5% (2) de pacientes consideran que la calidad de atención es muy desfavorable, el 16,3% (13) tienen una calidad desfavorable, el 47,5% (38) tienen una calidad favorable y el 33,8% (27) tienen una calidad de atención muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo la percepción favorable. Llegando a la conclusión que existe relación significativa entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica 2018 con un 95% de confianza.

4. PALABRAS CLAVE.

Motivación laboral, calidad de atención, calidad de servicio, profesional de enfermería, usuarios externos.

5. ABSTRACT.

The present thesis entitled "Motivation of the nursing professional and quality of care of the user of external offices of the regional hospital of Huancavelica, Peru - 2018" was aimed at determining the relationship that exists between the motivation of the nursing professional and the quality of care of the user of outpatient clinics of the Regional Hospital of Huancavelica, 2018 "whose objective was to determine the relationship that exists between the motivation of the nursing professional and the quality of care of the user of external practices, the methodology of the research, the scientific method was used, of non-experimental type and cross-sectional design, because two questionnaires were applied to collect data for data collection, whose sample consisted of 32 nursing professionals and 80 users. The results obtained on the motivation of the nursing professional who works in the services of co External hospitals of the Regional Hospital of Huancavelica. 0.0% (0) consider it very unfavorable, 25.0% (8) consider it favorable, 37.5% (12) consider it favorable and 37.5% (12) consider it very favorable. With respect to the quality of service of users of the service of external offices of the Regional Hospital of Huancavelica; 2.5% (2) of patients consider that the quality of care is very unfavorable, 16.3% (13) have an unfavorable quality, 47.5% (38) have a favorable quality and 33.8 % (27) have a very favorable quality of attention. Obviously favorable perception is prevailing. It was concluded that there is a significant relationship between the motivation of the nursing professional and the quality of care of the user of the outpatient service of the Hospital Regional de Huancavelica 2018 with 95% confidence.

6. KEYWORDS.

Work motivation, quality of care, quality of service, nursing professional, external users.

7. INTRODUCCIÓN.

Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018, que tiene como línea de investigación: Calidad de las prestaciones asistenciales.

A nivel nacional las instituciones del Ministerio de Salud no prestan la debida importancia al recurso humano entre ellos la falta de motivación. Así mismo el poco interés para mejorar la calidad de atención de los usuarios en especial en los centros de salud públicos. Lo que causa una insatisfacción de los servicios prestados por el personal de salud, que a diferencia de los establecimientos del sector privado donde la calidad de atención y la satisfacción del usuario

son su carta de presentación teniendo como consecuencia aumento en la demanda de atención en las instituciones privadas muchas veces afectando el bolsillo y canasta familiar.

En el Hospital Regional de Huancavelica como parte del ministerio no se cuenta con una evaluación de la calidad de atención brindada por parte del profesional de enfermería.

Chiavenato (2000) menciona que la motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, cuya respuesta depende de la situación del momento y como lo vida habrá una respuesta depende de la motivación o no del individuo.

Finalmente concluimos que la motivación viene hacer la influencia de factores internos y externos para una llevar a una determinada dirección hacia donde se quiere llegar o que conseguir. Por lo tanto entendemos como motivación laboral.

Según Norman (2000, pág. 630) "La calidad viene a ser la percepción de un producto o servicio cumple con las expectativas del cliente", Se formula el siguiente problema genera ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?; teniendo como objetivo de investigación: Determinar la relación que existe entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018. Asi mismo la hipótesis general dice: que existe relación significativa entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica 2018.

8. METODOLOGÍA.

El presente estudio responde al tipo de investigación correlacional, ya que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre dos variables, la población de la investigación está conformada por los 32 profesionales de enfermería que labora en el servicio de consultorios externos y 100 usuarios que acuden a una atención en el servicio de consultorios externos, El Muestreo para el presente trabajo de investigación es el no probabilístico intencionado, el cual esta representado por 32 profesionales de enfermería y 80 usuarios del servicio de consultorios externos, con error de estándar de 0.5 y 95% de nivel de confianza; con los criterios de inclusión: mayor de edad, familiar o acompañante y usuario que brinde su aprobación para el estudio; se consideró también los criterios de exclusión usuario o acompañante menor de edad, que padezcan de trastornos mentales, y personas que no brinden su consentimiento.

En el presente trabajo de investigación se utilizó dos instrumentos uno para el profesional de enfermería y otro para los usuarios del servicio de consultorios externos.

El instrumento que se usó para medir la calidad de atención de los usuarios es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA), "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo" aprobado por RM N° 527-2011/MINSA.

El instrumento registra las respuestas mediante una escala tipo Likert que va del 1 al 7, siendo 1 totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo, así como también para el servicio de Consulta Externa según la categoría del Hospital Regional de Huancavelica incluye en su estructura 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de la evaluación de la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos Tangibles; y para medir la motivación laboral del profesional de enfermería se utilizó la Escala de Motivación Laboral R-MAWS elaborada por Gagné et al. (2010) y adaptada al idioma español por Gagné et al. (2012) Cuyo instrumento está compuesto por 5 dimensiones, Desmotivación, Regulación Externa, Regulación Introyectada, Regulación Identificada y Motivación Intrínseca. El cual consta de 19 ítems. Los ítems se contestan a través de una escala tipo Likert con 7 opciones de respuesta siendo los siguientes: muy insatisfecho, insatisfecho, moderadamente insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, moderadamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. El instrumento usado para la evaluación de la calidad de servicio con una confiabilidad mayor a 0.7 usado actualmente en los establecimientos de salud; y la confiabilidad para medir la motivación laboral nos brinda una confiabilidad de 0.71 adaptado al Perú en el 2013 por (Gastañaduy, 2013).

Para el proceso y recojo de datos se inicia con el permiso correspondiente al director del Hospital Regional de Huancavelica a su vez se coordina con la oficina de docencia e investigación para aplicar el instrumento a los profesionales de enfermería y los usuarios del servicio de consultorios externos previo consentimiento informado, y para el proceso de datos se usó el Software SPSS Versión 23.0, y para la tabulación de datos el Microsoft Excel.

9. RESULTADOS

Los resultados de la motivación del profesional de Enfermería que labora en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica. El 0,0% (0) consideran que es muy desfavorable, el 25,0% (8) consideran favorable, el 37,5% (12) consideran favorable y el 37,5% (12) la consideran muy favorable . en cuanto a la segunda variable la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica; el 2,5% (2) de

pacientes consideran que la calidad de atención es muy desfavorable, el 16,3% (13) tienen una calidad desfavorable, el 47,5% (38) tienen una calidad favorable y el 33,8% (27) tienen una calidad de atención muy favorable. Evidentemente está prevaleciendo la percepción favorable. En cuanto a la relación de las variables considerando que los datos tienen distribuciones normales la correlación entre las dos variables se hace mediante las técnicas de la estadística paramétrica, específicamente por el coeficiente de correlación “r” de Pearson cuyo resultado es 0,82 el cual tiene la siguiente interpretación; **Signo**, es positivo, que nos indica la existencia de una relación directamente proporcional entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica. Cuando las puntuaciones de la motivación del profesional de enfermería aumentan, entonces también aumentan las puntuaciones de la calidad de atención. **Intensidad**, se ha usado la estadística de correlación “r” de Pearson para cuantificarlo, su valor es 0,82 que dentro del rango de la estadística de -1 a 1, dista de forma significativa respecto del cero, **Tipificación**: para lo cual Hernández (2014) menciona que se encuentra como una *correlación positiva considerable, con respecto a la hipótesis*. Concluimos que existe relación significativa entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica 2018, por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

10. DISCUSIÓN.

Al categorizar las puntuaciones de las variables datos según la escala de Likert de siete puntos los resultados más significativos muestran que el 32,5% de profesionales enfermeros tienen motivación muy favorable y el 51,3% favorable; el 32,5% de usuarios de consultorios externos consideran que la calidad de atención es muy favorable y el 51,3% la consideran favorable. Evidentemente para ambas variables las percepciones de los sujetos de estudio, es positiva. Por las consideraciones expuestas en base a los resultados del estudio, se ha cumplido el objetivo general de la investigación.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la desmotivación y la calidad de atención al usuario es de -0,70 que es negativa y la tipificamos como una correlación negativa media y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Estos resultados se reflejan en la ausencia de esfuerzo por los profesionales enfermeros, de la misma manera por el significado erróneo del trabajo y la falta de objetivos.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la regulación externa y la calidad de atención al usuario es de 0,77 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva considerable y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Los profesionales muestran a los demás, que si se puede lograr objetivos, asimismo tiene la aceptación de su trabajo por los demás y hace practica de valores.

En cuanto al cumplimiento del tercer objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la regulación introyectiva y la calidad de atención al usuario es de 0,76 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva considerable y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Los profesionales de alguna tienen interés por el reconocimiento y fundamentalmente buscan el respecto de los demás.

Para el cuarto objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la regulación identificada y la calidad de atención al usuario es de 0,69 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Los profesionales enfermeros asumen como propios los objetivos de la institución y se identifican con la institución.

Finalmente, para el quinto objetivo específico, los resultados muestran que la correlación entre la motivación intrínseca y la calidad de atención al usuario es de 0,72 que es positiva y la tipificamos como una correlación positiva media y la prueba de hipótesis afirma que la correlación es significativa. Los profesionales enfermeros tienen impulso interno para esforzarse por el trabajo.

11. CONCLUSIONES

- La motivación del profesional de enfermería tiene una relación positiva y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,82 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada es $P(t>12)=0,0<0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 16,3% de los profesionales en enfermería tienen una motivación desfavorable, el 51,3% la consideran favorable, el 32,5% la consideran muy favorable. Asimismo, el 2,5% de usuarios consideran que la calidad de atención es muy desfavorable, el 16,3% la consideran desfavorable, el 47,5% favorable y el 33,8% muy favorable.

- La desmotivación del profesional de enfermería tiene una relación negativa y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es -0,70 que se tipifica como una *correlación negativa media*, la probabilidad asociada al modelo es $P(t < -9) = 0,0 < 0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 37,5% de los profesionales en enfermería tienen una desmotivación muy desfavorable, el 31,3% la consideran desfavorable, el 18,8% la consideran favorable y el 12,5% la consideran muy favorable.
- La regulación externa del profesional de enfermería tiene una relación positiva y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,77 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada al modelo es $P(t > 11) = 0,0 < 0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 3,1% de los profesionales en enfermería tienen una regulación externa muy desfavorable, el 21,9% la consideran desfavorable, el 18,8% la consideran favorable y el 56,3% la consideran muy favorable.
- La regulación introyectada del profesional de enfermería tiene una relación positiva y significativa con la calidad de atención de los usuarios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018; la correlación identificada es 0,70 que se tipifica como una *correlación positiva considerable*, la probabilidad asociada al modelo es $P(t < 10) = 0,0 < 0,05$ por lo que dicha correlación es significativa. El 6,3% de los profesionales en enfermería tienen una regulación introyectada muy desfavorable, el 28,1% la consideran desfavorable, el 21,9% la consideran favorable y el 43,8% la consideran muy favorable.

12. REFERENCIAS

- Abad, M., & Pincay, D. (2014). *Análisis de la calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.
- Bateman, T., & Snell, S. (2000). *Administración: Una ventaja competitiva* (4a. ed.). Mexico: McGraw Hill.
- Calle, D. (2017). *Relacion entre la motivacion y satisfaccin laboral con la calidad de atencion en un Hospital Docente del Ministerio de Salud*. Peru.
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de Recursos Humanos* (5ta ed.). Colombia: McGraw Hill.
- De la Torre, F. (2000). *Relaciones humanas en el ámbito laboral*. México: Trillas.
- Escobar, P. (2006). *Clima organizacional y calidad de atencion en el Ces Jorge Jordan Domic de Ovalle*. Chile.

- Fishchman, D. (2005). *El espejo del lider*. Lima Perú: UPC.
- Gagné, M., Forest, J., Gilbert, M., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2010). *The Motivation at Work Scale: Validation evidence in two languages*. Canada. Obtenido de http://sdtheory.s3.amazonaws.com/SDT/documents/2010_GagneForestetal_EPM.pdf
- Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., & Martin, A. (2012). *Validation evidence in ten languages for the revised motivation at work scale. Cross-cultural evidence for self-determination theory applied to the work domain*. Canada. doi:10.1177/0013164409355698
- González, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Ciencias Medicas.
- Gonzalez, H. (2004). *CALIDAD DE ATENCION*. Obtenido de Atlantic International University: <https://www.aiu.edu/Spanish/CALIDAD-DE-LA-ATENCION.html>
- Hernández, Q. M. (2008). *Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio*. Cuba.
- Herrera, D., & Matos, L. (2009). *Teorías contemporáneas de la motivación. Una perspectiva aplicada* (1ra ed.). Lima: Fondo Editorial PUCP.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad* (Díaz de Santos S.A. ed.). Madrid: Harper Y Row.
- Mateo, M. (2001). La Motivación, pilar básico de todo tipo de esfuerzo. *Revista de Relaciones Laborales*, 163-184.
- Messarina, P. (2015). *Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad*. Trujillo.
- Moya, S. (2011). Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: Investigación aplicada de un área quirúrgica. España.
- Norman, G. (2000). *Administración de Producción y Operaciones* (8va ed.). Paraninfo.
- OMS, O. M. (2013).
- Paalacios, H., & Rafael, D. (2014). *Motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización Hospital departamental de Huancavelica "Zacarías Correa Valdivia*. Huancavelica, Peru.
- Palacios, H. y. (2014). *Motivación del Personal de Enfermería y Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización Hospital Departamental de Huancavelica "Zacarias Correa Valdivia*. Huancavelica.
- Ramos, N. y. (2016). *Motivación Laboral y la Calidad de servicio en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica*. Huancavelica.
- Redhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Lima.
- Reeve, J. (2003). *Motivación y emoción* (3ª ed ed.). Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ª ed ed.). México: Pearson Educación.

- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13ava ed.). Mexico: Pearson Prentise Hall.
- Romero, L. (2008). *Percepcion del paciente acerca de la calidad de atencion que brinda la enfermera en el servicio de medicina del HNDAC*. Lima.
- Sac, S. (2013). *Motivación del recurso humano para mejorar el servicio al cliente en importadoras de electrodomésticos en la ciudad de Quetzaltenango Guatemala*. Quetzaltenango.
- Sajamí, Z. (2015). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas*. Lamas.
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigacion*. Mexico: Mc GrawHill.
- Santrock, J. (2006). *Psicología de la Educacion* (1ra ed.). Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Tuesta, Z. (2015). *Calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario externo del servicio de emergencia en el Hospital II-1 Moyobamba*. Moyobamba.
- Turpo, Y. (2016). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital de San Juan de Lurigancho*. Lima.
- Urrutia, S. y. (2015). *Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto en emergencia. Hospital la caleta*. Chimbote.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2011). *Calidad de servicio conceptos y herramientas*. Bogota - colombia.
- Villanueva, L. (2007). *Gestion de recursos Humanos*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe>

13. RECONOCIMIENTOS

- Al Hospital regional de Huancavelica se recomienda trabajar en la motivación al personal de enfermería ya que es el propio profesional de enfermería quien se motiva de manera personal, así como incrementar planes de mejorar para la calidad de atención del paciente.
- A la Universidad Cesar vallejo se recomienda a partir de los resultados de la investigación, propiciar nuevas tesis cuasi experimentales o experimentales que permitan dar alternativas de solución al problema de clima organizacional y desempeño laboral bajo en las instituciones .
- Al Hospital Regional de Huancavelica que se realice con frecuencia la evaluación de la calidad de servicio, en los distingos servicio, para mejorar la satisfacción de los usuarios.
- A través de la oficina de la gestión de calidad se debe actualizar al personal las capacitaciones en temas de atención de calidad.

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, CCENCHO DUEÑAS, LUIS ALBERTO, estudiante (X), egresado (), docente (), del Programa Gestión en Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 41395450, con el artículo titulado “Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Huancavelica 8 de Agosto del 2018



CCENCHO DUEÑAS, Luis Alberto
DNI 41395450

ANEXO B

Confiabilidad para escala de motivación

Índices de confiabilidad de la Escala de Motivación en el Trabajo

		N	Alfa de Cronbach
Escala de Motivación en el Trabajo	Desmotivación	3	.619
	Regulación Externa	6	.781
	Regulación Introyectada	4	.561
	Regulación Identificada	3	.609
	Motivación Intrínseca	3	.759

ANEXO C

ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)

Los 19 ítems que aparecen en la escala están orientados a conocer los motivos por los que usted se desempeña en su centro de trabajo en general. Para cada uno de ellos, por favor indique en qué medida el enunciado corresponde actualmente a una de las razones por las que usted está haciendo su trabajo.

Marque una equis (X) sobre la letra de su elección, teniendo en consideración las siglas líneas abajo, así mismo se pide que conteste sin consultar a otra persona y lo que mejor lo describa; No existen respuestas correctas o incorrectas.

La escala de siete puntos es la siguiente:

- A: Totalmente de Acuerdo (7)
- B: De acuerdo (6)
- C: Levemente de acuerdo (5)
- D: Ni de acuerdo ni desacuerdo (4)
- E: Levemente en desacuerdo (3)
- F: En Desacuerdo (2)
- G: Totalmente desacuerdo (1)

		A. Totalmente de acuerdo	B. De acuerdo	C. Ligeramente en desacuerdo	D. Neutro	E. Ligeramente de acuerdo	F. De acuerdo	G. Totalmente de acuerdo
	<i>¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO EN GENERAL?</i>							
Desmotivación	Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo.							
	No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.							
	No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido.							
Regulación externa	Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
	Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo							
	Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
	Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							

	Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
	Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo							
	<i>¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO?</i>							
Regulación Introyectada	Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo							
	Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.							
	Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.							
Regulación identificada	Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							
	Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
	Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo							
Motivación Intrínseca	Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí.							
	Porque me divierto haciendo mi trabajo.							
	Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
	Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							

ANEXO D

EVALUACIÓN DE LAS PERCEPCIONES SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS

Instrucciones

Piense en como el Hospital Regional de Huancavelica brinda los servicios al cliente e indique su percepción en cada de las preguntas del cuestionario.

Por favor, indique el grado que usted piensa que el Hospital tiene con respecto a las características descritas en cada uno de los enunciados.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, solo interesa obtener un número que realmente refleje lo que usted piensa respecto a las empresas que ofrecen una excelente calidad en el servicio.

ESCALA DE LIKERT

Para definir el nivel de expectativa de los usuarios que se tomaran en cuenta las puntuaciones de la escala de Likert (del 1 al 7), que permitirán medir el nivel de actitud por cada una de las dimensiones de la escala de Servqual, siendo las puntuaciones:

- | | |
|-------------------------|-------------|
| 1 Extremadamente malo | 2 Muy malo |
| 3 Malo | 4 Regular |
| 5 Bueno | 6 Muy bueno |
| 7 Extremadamente bueno. | |

DATOS GENERALES.

SEXO: (MASCULINO) (FEMENINO)

EDAD

CONDICION DEL ENCUESTADO: (USUARIO) (ACOMPañANTE)

NIVEL DE ESTUDIOS. (ANALFABETO) (PRIMARIA)
(SECUNDARIA) (SUPERIOR)

TIPO DE SEGURO: (SIS) (SOAT)
(FOSPOLI) (NINGUNO)

TIPO DE PACIENTE: NUEVO (CONTINUADOR) (NUEVO)

		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad	1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
	2	¿ ¿El médico le atendió en el horario programado?							
	3	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
	4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
Capacidad de Respuesta	5	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
	6	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
	7	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
	8	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
	9	¿La atención en farmacia fue rápida?							
Seguridad	10	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
	11	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
	12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
	13	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
Empatía	14	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
	15	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
	16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
	17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
Elementos Tangibles	18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
	19	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
	20	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
	21	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
	22	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

ANEXO E

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>GENERAL</p> <p>¿Como se relaciona la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <p>¿Como se relaciona la desmotivación del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?</p> <p>¿Como se relaciona la regulación externa del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del profesional de enfermería en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, 2018.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la relación de la desmotivación del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.</p> <p>Identificar la relación entre la regulación externa del profesional de enfermería con</p>	<p>Hipótesis General.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica Huancavelica 2018.</p> <p>Hipótesis específica.</p> <p>Existe una relación significativa entre la desmotivación del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.</p>	<p>MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desmotivación. • Regulación Externa. • Regulación Introyectada. • Regulación Identificada. • Motivación Intrínseca. <p>CALIDAD DE ATENCIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Elementos tangibles

<p>¿Cuál es la relación de la regulación introyectada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?</p>	<p>la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la regulación externa del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.</p>	
<p>¿Como se relaciona la regulación identificada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?</p>	<p>Determinar la relación entre la regulación introyectada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la regulación introyectada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.</p>	
<p>¿Como se relaciona la motivación intrínseca del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica?</p>	<p>Describir la relación entre la regulación identificada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la regulación identificada del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo</p>	

	<p>Describir la relación entre la motivación intrínseca del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.</p>	<p>del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica,</p> <p>Existe una relación significativa entre la motivación intrínseca del profesional de enfermería con la calidad de atención del usuario externo del servicio de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica.</p>	
--	---	---	--

ANEXO F

BASE DE DATOS

N	Enfer	Motivación del personal de enfermería																			
1	1	3	4	4	6	4	3	2	4	3	5	4	4	5	2	5	4	3	4	2	
2	0	4	4	5	3	4	5	5	4	5	2	5	4	4	6	5	4	5	2	6	
3	0	5	5	5	3	5	3	3	3	2	3	3	1	4	3	3	3	3	3	2	
4	1	2	3	3	5	5	5	4	5	6	5	5	5	4	7	5	5	6	6	5	
5	1	1	1	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7	7	3	7
6	0	4	4	3	2	5	4	1	4	5	4	5	4	5	2	4	5	4	4	6	
7	1	2	2	1	4	5	6	7	6	6	5	7	5	6	6	5	5	4	6	6	
8	0	1	1	1	7	5	7	7	6	7	7	6	7	6	7	6	7	7	6	7	
9	1	6	2	3	5	2	6	5	6	6	5	2	3	5	6	5	6	3	5	6	
10	1	3	3	6	5	2	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	5	3	5	1	
11	1	3	4	4	6	5	5	3	5	5	5	5	6	6	5	5	2	6	3	4	
12	1	2	5	2	5	5	7	7	5	6	5	6	5	4	6	5	5	5	6	6	
13	0	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
14	1	2	2	2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	4	6	5	6	6	5	
15	0	4	2	2	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	6	4	5	4	4	1	
16	0	4	7	4	5	5	4	5	3	4	6	2	5	3	5	6	6	5	5	3	
17	0	1	2	1	5	5	7	7	6	6	6	5	7	6	4	4	3	6	5	2	
18	1	3	2	3	5	7	6	6	7	5	6	5	6	6	5	7	6	5	6	5	
19	0	1	3	2	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	
20	1	5	3	6	5	5	7	5	5	5	5	4	5	5	2	7	6	4	5	6	
21	1	3	2	3	6	6	5	5	6	5	5	4	7	6	6	6	6	5	5	6	
22	0	3	1	5	5	6	4	3	3	7	5	1	7	3	5	6	5	5	2	5	
23	1	4	3	5	4	3	5	4	4	6	4	2	4	4	2	4	2	5	2	4	
24	1	2	1	1	5	7	5	7	5	5	7	6	5	5	6	7	7	7	6	7	

25	0	2	2	2	6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
26	0	3	3	2	4	5	5	6	5	6	4	4	7	5	5	4	6	6	5	4
27	1	5	4	5	7	5	5	7	5	5	3	3	3	5	5	4	7	5	6	5
28	0	2	3	3	5	6	6	7	5	7	6	6	6	7	5	5	5	6	6	5
29	1	3	5	3	5	3	4	6	6	5	5	5	3	5	1	5	6	6	2	5
30	0	3	3	3	6	5	5	5	5	5	6	6	7	5	5	5	5	5	5	6
31	1	6	6	5	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	5	5	2	3
32	1	1	1	1	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7
33	1	3	4	4	4	4	4	2	5	3	2	7	3	1	2	3	6	5	6	4
34	1	4	5	2	7	5	5	5	5	6	5	4	3	5	5	5	5	6	4	5
35	0	3	3	3	6	6	5	7	5	5	5	4	4	3	4	6	7	5	5	5
36	0	2	2	3	6	5	7	5	4	6	7	6	5	6	5	5	7	6	6	7
37	0	3	4	5	6	5	7	4	6	6	5	6	6	3	5	5	4	5	7	6
38	0	3	3	3	1	3	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	2	5	5	2
39	0	3	3	3	5	6	5	7	3	5	4	5	2	5	5	4	5	2	6	6
40	0	3	3	3	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	4
41	1	5	4	4	5	4	5	1	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4
42	0	2	1	1	7	6	6	7	6	7	7	4	7	7	5	6	7	6	7	6
43	1	4	4	4	1	4	4	4	4	6	1	3	4	4	5	4	5	6	1	2
44	0	1	1	1	7	7	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7
45	0	3	1	3	3	5	1	6	2	4	4	3	4	5	5	5	5	3	7	5
46	0	2	2	3	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	7	6
47	0	3	1	1	5	6	6	5	7	7	5	7	5	6	5	5	7	7	6	6
48	0	4	3	2	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	7	4	5	5
49	0	2	2	4	5	5	6	7	6	5	5	6	5	6	6	5	4	5	5	6
50	1	6	6	3	3	3	2	5	4	5	5	3	5	1	2	5	6	1	5	5
51	0	5	5	4	7	5	5	3	4	2	2	5	4	6	6	4	4	3	5	6
52	0	3	6	4	5	5	4	5	6	3	5	5	5	1	5	7	5	2	5	7
53	0	5	6	1	4	6	2	4	6	4	3	2	3	6	5	3	5	5	4	5
54	0	1	1	4	5	6	6	4	6	5	6	6	6	4	6	5	5	6	6	6

55	0	2	3	3	7	5	6	5	2	5	2	6	5	4	5	5	2	5	7	5
56	1	4	3	4	5	5	6	4	4	5	6	5	2	7	7	6	5	5	5	5
57	0	2	4	3	5	5	4	2	6	5	3	5	5	5	6	5	5	5	6	5
58	0	3	1	1	7	6	6	7	5	5	7	6	5	5	7	5	6	7	5	7
59	0	3	4	1	3	5	5	1	5	4	5	5	3	6	4	7	5	6	7	5
60	1	3	3	3	5	7	5	5	5	6	5	5	5	6	4	5	6	6	7	4
61	1	3	3	2	5	4	4	4	5	7	5	5	4	2	4	5	4	5	4	5
62	0	1	6	3	6	5	5	6	3	5	6	5	2	5	5	7	3	7	5	5
63	0	3	3	2	5	1	5	2	5	3	6	5	5	5	5	5	4	3	6	5
64	0	4	1	3	7	6	5	7	5	7	7	6	7	5	5	7	7	5	7	5
65	1	3	7	5	4	1	5	1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3
66	1	2	4	3	5	7	6	5	6	3	3	3	5	4	4	4	5	7	3	6
67	0	3	3	2	3	5	5	1	2	3	6	5	4	6	5	5	6	5	5	5
68	0	1	5	1	6	6	5	7	7	4	6	4	4	6	6	6	5	6	7	5
69	0	2	3	3	7	6	5	7	5	5	5	3	2	2	5	2	7	5	5	6
70	1	4	7	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4
71	0	4	6	4	1	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	6	1	7
72	1	2	3	3	6	7	5	5	7	7	5	3	6	7	7	7	7	6	6	7
73	1	2	3	1	5	7	7	6	7	6	7	6	6	5	5	5	6	6	5	5
74	0	5	1	3	7	5	1	5	4	3	7	5	7	4	1	5	6	5	3	5
75	0	3	3	5	4	7	6	5	5	7	6	7	2	5	4	2	5	7	4	6
76	0	2	3	3	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
77	0	4	5	3	5	5	5	6	6	5	3	5	5	4	7	5	4	5	4	5
78	0	2	4	3	5	5	3	4	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5
79	1	3	2	3	4	6	5	6	6	6	5	6	7	7	5	5	5	5	7	6
80	0	3	6	7	5	6	6	5	5	5	6	5	3	5	1	4	6	5	6	5

N		Calidad de atención																				
1	5	4	3	4	4	2	1	3	2	4	2	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	2

2	7	6	7	7	5	6	5	7	7	5	7	5	5	5	5	6	5	6	6	7	6	
3	2	2	3	2	3	2	3	1	5	2	2	3	2	2	5	3	3	2	3	2	2	2
4	4	2	5	6	6	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	6	6
5	7	7	7	5	7	4	6	7	7	7	7	6	7	5	6	6	6	4	5	5	7	7
6	6	3	5	4	4	3	5	5	6	2	6	5	6	5	5	6	6	6	3	6	4	4
7	5	5	6	5	5	7	4	5	7	5	7	5	3	4	5	6	4	6	6	4	6	5
8	7	5	7	4	7	7	6	7	7	5	7	7	7	5	7	5	7	6	7	7	5	7
9	5	4	5	4	5	5	2	5	3	5	3	5	2	4	6	4	2	6	3	5	5	4
10	5	4	3	2	5	1	4	3	3	5	1	3	5	5	3	4	2	2	2	3	2	3
11	5	5	5	5	2	2	1	6	4	6	6	4	5	1	2	2	4	7	5	6	5	6
12	5	5	6	5	5	3	5	6	4	2	6	5	5	4	6	6	5	6	5	6	5	5
13	4	2	4	3	1	5	4	2	4	4	1	5	5	1	5	2	5	1	5	1	5	2
14	7	6	7	4	6	5	5	6	2	6	2	5	5	6	5	7	2	6	6	6	7	5
15	7	4	5	4	7	7	5	5	6	4	6	5	6	6	7	6	7	7	5	7	6	5
16	3	5	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	6	5	4	5	5	5	4	5	6
17	3	5	7	5	6	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	6
18	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	4	5	6	7	6	2	5	5	4
19	6	4	6	5	7	5	6	5	5	5	5	5	7	5	7	5	6	5	6	6	4	5
20	3	4	4	5	4	3	5	6	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	1	5	5	4
21	5	5	6	5	6	7	6	3	5	4	6	3	5	5	5	5	6	5	4	6	5	5
22	5	4	5	5	3	5	4	5	2	5	2	5	3	5	5	1	5	6	5	5	5	1
23	4	5	7	2	5	5	4	5	4	2	1	4	1	4	3	1	4	1	4	3	5	4
24	6	6	6	5	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	5	5	5	6	6	4	5	5
25	4	5	5	2	7	4	5	6	4	5	5	7	3	6	5	5	6	3	5	6	4	5
26	5	3	5	4	4	6	5	5	5	4	5	5	6	6	5	3	5	6	5	5	5	4
27	4	4	4	5	4	3	5	4	5	6	5	5	4	5	5	1	4	6	2	3	5	5
28	3	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	5	5	7	5	5	6	5	5	5	4	6
29	2	4	4	6	5	2	3	5	2	5	2	6	3	4	4	3	5	5	5	2	6	6
30	3	5	5	6	5	5	6	5	3	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5
31	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	3	1	3

32	6	6	6	7	6	6	6	5	6	7	6	6	7	7	7	6	7	6	7	5	7	7
33	4	2	3	4	4	3	5	4	5	2	5	4	5	4	2	4	2	2	4	4	6	5
34	3	6	5	5	3	6	2	5	5	3	5	2	5	6	6	5	5	6	4	5	4	4
35	5	5	4	4	5	5	5	2	5	3	5	6	3	7	5	4	6	5	7	3	3	3
36	6	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	3	5	6	6	5	6	6	3	5	7	5
37	4	7	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	2
38	3	1	5	3	3	1	5	3	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	7
39	3	5	6	4	5	4	3	4	6	2	6	3	5	3	5	5	4	4	3	4	5	5
40	3	5	6	6	5	4	6	4	6	6	6	2	6	4	4	2	5	2	5	5	6	7
41	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	1	2	3	2	5	4	5	4	4	4
42	6	7	5	6	7	6	6	7	6	6	6	5	6	6	7	7	6	6	7	5	7	5
43	5	5	5	2	4	2	1	5	4	5	1	4	2	5	1	2	2	5	1	6	6	5
44	7	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	5	7	6	7	6	7	5	7	6	7	5
45	5	5	2	5	2	5	7	3	5	5	5	5	2	3	5	2	3	5	2	3	5	5
46	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	7	5	7	6	6	5
47	6	2	5	5	4	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	4	5	6	4	2	5	6
48	5	4	5	4	6	4	6	6	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	2	5	5	5
49	5	5	7	4	2	5	6	6	4	6	4	5	5	5	6	5	6	5	6	6	5	4
50	1	4	4	1	2	4	4	3	2	3	2	4	6	1	3	4	4	1	5	5	5	5
51	3	2	3	2	6	4	3	6	4	5	4	2	5	4	5	3	5	4	3	4	3	5
52	3	2	3	2	5	2	5	1	5	7	5	5	7	5	5	6	7	5	3	1	5	2
53	3	2	4	2	3	2	2	4	7	2	7	5	4	6	4	3	5	3	3	5	3	5
54	3	6	6	5	6	4	4	6	5	4	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5
55	5	5	6	5	5	4	6	4	5	6	5	4	4	3	2	4	3	5	4	5	3	4
56	5	4	4	4	6	5	5	4	4	5	4	2	5	6	5	6	3	6	5	5	5	4
57	4	2	5	5	5	2	5	5	5	6	5	4	5	2	5	4	5	3	5	5	5	5
58	4	2	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	7	5	6	4	2	7	7	5	5	5
59	4	5	5	5	4	5	4	6	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	3	5	4	4
60	3	5	5	6	4	4	4	5	3	6	3	5	6	2	7	5	7	7	5	5	6	6
61	5	3	6	4	3	4	4	6	2	4	2	6	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4

62	5	4	5	4	3	5	6	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	7	3	4	
63	4	2	4	3	2	2	2	5	4	5	4	5	5	6	4	7	5	3	3	7	4	5
64	5	3	5	5	4	5	5	7	5	5	5	5	5	5	4	7	5	5	4	5	5	4
65	5	7	6	5	5	5	6	6	3	5	3	6	5	4	5	6	6	3	1	5	2	5
66	5	2	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	6	3	3	5	5
67	5	2	4	3	2	3	6	5	4	5	4	4	1	5	7	1	2	6	6	5	6	5
68	6	5	7	5	5	6	6	3	5	6	5	3	3	4	5	6	5	6	6	6	5	6
69	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	6	2	4	5
70	5	5	5	2	2	1	5	4	2	1	2	5	2	5	1	5	5	3	5	5	5	3
71	3	5	6	5	5	7	7	5	7	6	7	7	7	5	7	7	5	6	5	5	5	5
72	3	6	5	6	7	5	6	6	6	5	6	6	7	6	6	5	6	6	3	7	7	6
73	6	7	4	6	6	6	5	5	6	6	6	3	6	5	7	7	6	6	5	5	5	6
74	5	3	5	3	4	5	6	3	1	4	1	4	4	5	4	6	5	4	4	5	6	5
75	4	6	5	7	6	6	5	5	6	6	7	7	5	4	3	6	6	3	5	5	6	5
76	5	5	5	7	6	6	2	2	6	2	6	4	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5
77	4	5	3	3	6	5	3	2	5	5	5	5	5	3	6	5	4	5	4	4	3	5
78	1	5	4	4	4	4	4	5	2	4	2	3	2	5	4	5	7	2	5	3	6	5
79	7	6	6	5	5	6	5	5	5	4	5	6	5	7	5	5	5	5	6	2	4	5
80	4	6	2	2	6	6	4	3	5	3	5	5	5	2	4	6	2	3	2	3	7	5

SOLICITUD AUTORIZACIÓN PARA
EJECUTAR INSTRUMENTO

Sr.

Director del Hospital Regional de Huancavelica "Zacarias Correa Valdivia"

Yo CCENCHO DUEÑAS, Luis Alberto, identificado con DNI 41395450 Licenciado de enfermería con CEP 47202 con domicilio legal en Av. Los incas 592 del barrio de Santa Ana

De nuestra mayor consideración:

Que siendo estudiante de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo con la mención de Gestión de Servicios de la Salud y siendo requisito indispensable la ejecución de tesis titulado **MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAVELICA, PERÚ - 2018** Tengo el agrado de dirigirme para solicitarle la autorización para ejecutar el instrumento en los profesionales de enfermería del servicio de consultorios externos así como los pacientes que acuden a una atención en el mismo servicio.

Agradeciéndolo su gentil atención y pronta respuesta, quedamos de usted.

Atentamente,

Huancavelica 4 de Junio del 2018



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Br. Ccencho Dueñas, Luis Alberto, estudiante del programa de maestría en gestión de servicios de salud de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 41395450, con la tesis titulada Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital Regional de Huancavelica, Perú – 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos personales en los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Huancavelica Julio del 2018



CCENCHO DUENAS, Luis Alberto

DNI 41395450



ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCVELICA JULIO 2018



ENCUESTA REALIZADA AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAMELICA JULIO 2018



ENCUESTA REALIZADA AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAMELICA JULIO 2018



ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAMELICA JULIO 2018



ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAMELICA JULIO 2018



ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAMELCA JULIO 2018



VISITA REALIZADA AL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCVELICA JULIO 2018



VISITA REALIZADA AL SERVICIO DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE HUANCAMELICA JULIO 2018