



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Jhon Henry Henostroza Maguiña

ASESOR:

Dr. Ericson Félix Castillo Saavedra

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2017

DEDICATORIA

A dios todo poderoso por guiarme en mis pasos profesionales y ayudarme a cumplir mis metas, también a mi hija por darme las fuerzas y ser el pilar para seguir adelante, a mi padre por su apoyo y aliento incondicional, mis abuelos por darme muchas bendiciones en mis estudios.

Jhon Henry

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, mi eterno agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación y ejecución del presente estudio contribuyendo con sus conocimientos en la formación de este estudio.

En segundo lugar, mi aprecio y agradecimiento al Hospital II EsSalud Huaraz, en especial al personal asistencial y administrativo por su participación en esta investigación.

Finalmente agradecer Dr. Ericsson Castillo Saavedra por depositar su confianza y brindarme el apoyo para culminar este estudio.

El Autor

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jhon Henry Henostroza Maguiña, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado “Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno de Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017”. Presentado en 96 folios, para la obtención del grado académico de Maestro/a Doctor/a en Gestión de los Servicios de Salud de mi autoría. Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, setiembre 2017



Jhon Henry Henostroza Maguiña
DNI 44765843

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del hospital EsSalud II –Huaraz, 2017”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la salud.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

El Autor

HENOSTROZA MAGUIÑA JHON HENRRY

ÍNDICE

	Página
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Presentación	vi
Índice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema	17
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	25
1.7. Objetivos	25
II. MÉTODO	27
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	32
2.5. Métodos de análisis de datos	34
2.6. Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	45

V.	CONCLUSIONES	48
VI.	RECOMENDACIONES	50
VII.	REFERENCIAS	52
	ANEXOS	
	Instrumentos	
	Ficha técnica de los instrumentos	
	Validez de los instrumentos	
	Confiabilidad de los instrumentos	
	Anexo 2: Matriz de consistencia	
	Anexo 3: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	
	Anexo4: Otros	
	Consentimiento informado	
	Base de datos	

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación titulada “Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital II EsSalud Huaraz – 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos, el tipo de investigación fue no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. La población estudiada fueron los profesionales asistenciales y administrativos del Hospital II EsSalud Huaraz y la muestra fue de 68 trabajadores que se basó en el muestreo probabilístico estratificado, utilizando el software estadístico SPSS v24.

Se tuvo como resultados que el 55,88% de los usuarios internos del Hospital EsSalud II-Huaraz tienen un nivel de motivación laboral indiferente, y el 20.6% se mostraban inmotivados, el 47,06% de los usuarios internos contaron con niveles de calidad de atención buenos mientras que un 26.5% mostraron niveles muy buenos. Finalmente, se evidenció que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención (P-valor de la prueba Chi-cuadrado 0.034) en los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz. Finalmente, casi la mitad de los usuarios internos cuentan con un nivel de motivación indiferente (no están ni motivados ni inmotivados) y de la misma manera casi la mitad cuentan con niveles de atención buenos.

Palabras clave: Motivación, laboral, calidad, atención, EsSalud.

ABSTRACT

The fulfillment of the current research called "motivation and the quality of care for the internal user of Hospital II EsSalud Huaraz - 2017", aimed to get the relationship between work motivation and the quality attention to internal users, The type of research was experimental, descriptive correlational cross-sectional. The population studied was the health and administrative professionals of EsSalud Hospital Huaraz II and the sample was 68 workers who, based on stratified probabilistic sampling, using the statistical software SPSS v24.

As a result, 55.88% of internal inmates at the EsSalud II-Huaraz Hospital had a job motivation level and 20.6% were unmotivated, 47.06% of the internal users counted with levels of quality and 26.5% showed very good levels. Finally, it was evidenced that there is a significant relationship between labor motivation and quality of care (P-value of Chi-square test 0.034) in internal users of EsSalud Huaraz Hospital II. Finally, almost half of the internal inmates with a nickel of indifferent motivation (there is neither motivated nor unmotivated) and in the same way almost the half quota with good attention levels.

Keywords: motivation, job, quality, EsSalud.

CAPÍTULO I
INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En este capítulo, se detalla el problema general por el cual se lleva a cabo todo el proceso de la investigación, en el cual se observó que el Hospital II Essalud Huaraz, los usuarios internos contaban con una serie de problemas, obstáculos e incomodidades en su labor diaria, las cuales se vieron reflejadas en una percepción de desmotivación.

Esta situación fue un motivo de preocupación a fin de ver si esta desmotivación por parte de los usuarios internos afectaba a la calidad de sus servicios hacia los pacientes. Es así, que la calidad de atención es centro de atención en esta investigación que tiene por una de sus finalidades medir el nivel de calidad que actualmente imparten los usuarios internos, puesto que las normas internacionales que dictamina entidades como la Organización Panamericana de la Salud exigen un trato y servicio de calidad hacia sus usuarios finales y el EsSalud como Hospital Principal de los asegurados nombrados y contratados del sector público y privado de la ciudad de Huaraz y referente del callejón de Huaylas y del callejón de los Conchucos no puede estar al margen de estas normativas.

Finalmente cabe resalta que la motivación a los trabajadores de una organización es muy importante ya que refleja el rendimiento y ellos de traduce en la buena calidad del producto final que se brinda, en este caso la atención en salud hacia los pacientes del Hospital EsSalud II de la ciudad de Huaraz.

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional, existe un sinnúmero de problemáticas relacionadas a la motivación laboral, así como también a la calidad de atención de los colaboradores hacia sus usuarios finales, de esta manera la Organización Internacional del Trabajo [OIT] afirma:

En un análisis sombrío publicado en vísperas de la cumbre de los líderes del G20, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) dice que la economía mundial se encuentra al borde de una nueva y más profunda recesión del empleo, que retrasará aún más la recuperación económica a nivel global y que puede generar más tensión social en un gran número de países (2011, p.1).

Según García (2012, p. 32) la motivación “es un impulso que permite realizar una determinada actividad ante una situación concreta que satisface las necesidades para alcanzar objetivos a través del trabajo”. Por lo que el 45% del personal puede abandonar su lugar de trabajo por factores remunerativos y en un 55% por un mal ambiente de trabajo, las empresas españolas tratarán de motivar a sus trabajadores para que se esfuercen y muestren interés en realizar su labor, por ellos el 60% de las personas optan por el reconocimiento y remuneración económica, el 30% a las relaciones interpersonales y remuneración y el 10% al reconocimiento y la disposición de recursos.

Según Reyes, Saucedo y Pérez (2013, p. 67) una de las funciones principales de los sistemas de salud en Chile “es la provisión de servicios equitativos, oportunos, efectivos y seguros, en los que la calidad óptima de la atención es un elemento fundamental para garantizarlos”. El concepto de calidad de atención ha incluido el enfoque tanto individual como poblacional, asegurando el otorgamiento de servicios de salud con base en la mejor evidencia científica disponible. Ello implica que los pacientes estén informados y compartan la toma de decisiones para su atención, aunque tradicionalmente el análisis de la calidad de atención se ha centrado en la dimensión técnica u objetiva, más que en la dimensión desde la perspectiva del paciente, la cual se considera subjetiva.

En tanto Bedodo (2006, p. 21) menciona que en el ámbito de las organizaciones chilenas

Es importante el concepto de motivación laboral dado que es un proceso constante en el cual se adquieren atributos que hacen y mejoran el rendimiento y la calidad de atención, ello se ve reflejado en una auto-superación misma y otra en la percepción del usuario o paciente que es atendido.

Sabe que la calidad de atención es el resultado de un trabajo en conjunto del personal de la organización, vale decir centros de salud, hospitales y postas las cuales están en un proceso de mejora.

Por otro lado Olvera (2013, p. 27) refiere que “hace décadas se vienen realizando estudios sobre la motivación y cómo ésta influye en el comportamiento de las personas”. Dentro de éste estudio afirma que es necesario determinar que las organizaciones en el Ecuador cuentan con recursos como los técnicos, materiales y humanos. Encontrar la fórmula que permita el funcionamiento a plenitud de estos recursos es una de las principales inquietudes de quienes administran las organizaciones debido a las diferencias entre las personas.

A nivel nacional, Hinojosa (2015, p. 67) menciona que, “en los centros de salud, hospitales y postas del país, el personal de salud se ve sometido a retos y condiciones que son un tanto adversas y lo cual conlleva a un conflicto con su rendimiento en el trabajo”. Ante esta situación los problemas emergen cuando se ve comprometida la atención hacia el usuario final quien es el cliente o usuario evaluador del servicio, ellos observarán todos los detalles del desenvolvimiento del personal de salud y como confrontan en el ámbito profesional su rol.

De la misma manera, Manrique (2014, p. 71), menciona que “en el mundo de las prácticas empresariales y de la gestión de recursos humanos, el centro de la cuestión no es la motivación o inmotivación laboral ni tampoco concebir solo al individuo (y su personalidad) en la organización”; se trata ahora de analizar las tareas, los niveles de autonomía, las perspectivas de desarrollo personal y humano, las recompensas psicológicas de la participación en equipos, las relaciones de poder. No es suficiente la búsqueda del enriquecimiento del trabajo; ahora, distintas orien-

taciones innovadoras plantean la Calidad de la Vida Laboral, aun cuando el enriquecimiento del puesto siga siendo una estrategia que tiene como objeto proporcionar al trabajador más autonomía y responsabilidad” (p. 16).

A nivel local, Araujo y Chinchay (2015), afirman que

En los últimos años, en la ciudad de Huaraz se han tenido importantes transformaciones en la organización del Sistema Nacional de Salud gracias a la Reforma de la Salud iniciada por el MINSA, Acorte a datos de la Red de Salud Huaylas Sur, los centros de salud de la ciudad urbana de Huaraz urbano como son el C.S Nicrupampa y C.S. Huarupampa, en el cual han tenido serios problemas por la cantidad de pacientes en el servicio CRED que se quejan por las demoras y los malos tratos de algunos técnicos y licenciados en enfermería, que posiblemente sean generados por el estrés en el personal de salud a cargo de este servicio, esto repercute posteriormente en la calidad de atención hacia los niños mejores de 5 años. (p. 17).

1.2. Trabajos previos

Para el perfeccionamiento de la siguiente tesis se realizó diversas consultas a trabajos de tesis e investigaciones relacionadas a las variables de estudio. Es así que encontramos a nivel internacional a los siguientes autores:

Garcia (2013) en su estudio (España), describe las teorías existentes sobre la motivación en el trabajo y las analiza a en una serie de entrevistas a trabajadores (20) para confirmar algunos de los elementos motivadores en el ámbito laboral, el tipo de investigación fue descriptivo y de diseño no experimental de corte transversal. Los resultados fueron que la retribución económica es una parte importante, ya que como se pudo observar que fue el motivo de abandono del trabajo por un 45 % de los entrevistados, pero el salario es fundamental, y como se observó en el gráfico el 55% de los entrevistados abandonarían su trabajo por un mal ambiente laboral.

Morales (2013) en su estudio (México D.F.) Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención ambulatoria en servicios de salud en, del tipo correlacional y de diseño no experimental, tuvo como fin identificar (de la ENSANUT 2012), la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención y la mejoría en su salud después de dicha atención. Según sus resultados, la proporción de los usuarios que

reporta buena calidad se ha mantenido en niveles aproximados a 80%, se destacó el incremento de la buena percepción de la calidad de atención entre 2006 y 2012 para los servicios de salud otorgados por las principales instituciones públicas en México

Así mismo, Bedodo (2006) en su estudio (Chile) Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica, con el fin de conocer y comunicar la relación entre los conceptos de motivación en el trabajo y las compensaciones, el tipo de investigación fue teórica. Concluyó en que es posible reconocer la existencia de una tendencia que permite plantear que las compensaciones se relacionan con la motivación en el trabajo, de manera que logran influir en la motivación de los empleados a mostrar mejores desempeños. La compensación integral influirá en la motivación en tanto combina estímulos tanto extrínsecos como intrínsecos.

De la misma manera, Olvera (2010) en su estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos de área comercial de la constructora Furoiani Obras y proyectos, de tipo descriptivo-correlacional y el diseño es no experimental (38 personas). Se concluyó en que los principales factores son aquellos que hacen referencia al entorno laboral (trabajo en equipo y Seguridad e Higiene) factores operativos. Los factores motivacionales (Salario y el reconocimiento) estos inciden en el desempeño laboral del personal administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani.

Así mismo, Hinotroza (2015) en su estudio (Lima) Barreras y motivación en el nivel de adherencia a la suplementación con multimicronutrientes en madres de niños menores de 36 meses, de diseño descriptivo de corte transversal (968 madres de niños menores de 36 meses). Concluyó en que una de las barreras de baja adherencia fue el desagrado de los niños al multimicronutrientes. Una de las motivaciones de alta adherencia fue obtener el bienestar del niño y la persistencia de actores claves. Las barreras presentes en ambos grupos fueron las creencias populares, malestares del suplemento y dificultades para recogerlo.

Manrique (2014) en su investigación (Lima) titulada Calidad de vida relacio-

nada con las salud y esperanza en adultos mayores residentes en un hogar geriátrico, (48 personas). Concluyendo que, a pesar de las limitaciones, se ha podido describir esencialmente la fuerte relación entre ambas variables, lo que se podría mejorar es la reorientación de metas, el soporte social y la redefinición de la condición de estar institucionalizado en función de la salud. Para ello, se requiere plantear estrategias en esta línea, siendo imprescindible el apoyo de la familia, del personal, de ellos mismos e incluso del gobierno.

Araujo y Chinchay (2014) en su investigación (Huaraz) Percepción de madres sobre calidad de atención de enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años-centros de salud Huaraz-2014. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional y prospectivo, de diseño no experimental y corte transversal, (85 madres). Se concluyó que existe una relación significativa entre la percepción de las madres y la calidad de atención de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo; ya que influyen en la preocupación del profesional de enfermería en capacitarse constantemente para lograr los estándares de calidad.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

La revisión de la literatura fue un proceso que consideró en fundamentar las variables con el planteamiento de conceptos de diversos autores relacionados con la presente investigación.

En búsqueda de una solución a la situación se necesitaba encontrar el equilibrio entre los intereses de los empresarios y los intereses de los trabajadores. En 1920, cuando se creó la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se empezó a plantearse la importancia del bienestar motivacional y se inició la legislación sobre las condiciones laborales (Cabrera, 2016, p. 36).

Toda persona tiene necesidades innatas, aprendidas o adquiridas, la teoría en proceso que se centra en la descripción de forma potencial que dirige y determina la conducta en el trabajo. Una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas. Esta jerarquía se configura identificando cinco categorías de necesidades de manera ascendente, Necesidades fisiológicas como las necesidades más básicas, protección, seguridad, orden, ley, límites o estabilidad, entre otros, necesi-

dades de relación social: familia, amor, afecto, pertenencia o trabajo en grupo, necesidades de ego o estima: logro, estatus, fama, responsabilidad o reputación, necesidades de autorrealización. “El orden está definido por necesidades secundarias (social, autoestima y autorrealización) y además, se busca subir en la búsqueda de las necesidades más complejas” (Peña 2015, p. 16).

La jerarquía de las necesidades de Maslow postula que cada persona tiene una jerarquía de cinco necesidades: Fisiológicas, de seguridad, sociales, interacción y autorrealización.

La teoría de Maslow es simplista y no muy precisa en la motivación humana puesto que no todas las personas van en las cinco necesidades en esa jerarquía, pero si se le atribuyen 3 contribuciones sobresalientes, identificar categorías importantes de necesidades que pueden servir como ayuda a los gerentes y directores, dos niveles de necesidades e orden de prioridad y la sensibilización a los directivos sobre la importancia del crecimiento personal y la autorrealización (Ramírez, 2008, p. 12).

La calidad de la atención en los servicios de salud, es responsabilidad de los diferentes grupos que trabajan en un hospital, sin embargo, en primera instancia el personal de salud es quien brinda atención directa y está en contacto por más tiempo con el paciente, por lo que una atención interpersonal de buena calidad es necesaria para lograr la motivación de los pacientes. Son extraordinariamente sensibles al trato que reciben y con frecuencia utilizan básicamente ese elemento al juzgar la calidad de la atención como un todo, incluyendo los méritos técnicos. La calidad de la atención en salud se define como

Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para los pacientes, un alto grado de motivación para el usuario” y plantea que la calidad de la atención se puede abarcar desde el esquema de estructura, proceso, paciente o población con relación a la atención recibida (Donabedian, 2001, p. 32).

La calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí: Una forma de calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta más. “Una segunda forma de calidad estaría orientada a los costos y

consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos” (Mejía y Amaya, 2011, p. 44).

La evolución de la calidad en Japón se desarrolló en un sistema de medios para generar económicamente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente. La implementación de este sistema necesita de la cooperación de todo el personal de la organización. La Calidad va orientada al producto, al proceso, al sistema, al hombre, a la sociedad, al costo, al cliente. El concepto de calidad es siempre un binomio producto/cliente y por ello siempre debe de tomarse en cuenta las necesidades del usuario.

Trabajar con calidad en diseñar, producir y servir un bien o servicio que sea útil, lo más económico posible y satisfactorio para las personas usuarias. Para que el producto sea satisfactorio es necesario que cumpla con ciertas características o calidades y estas son: la calidad demandada, la diseñada y la realizada (Mejía y Amaya, 2011, p. 45).

El proyecto de Investigaciones Operativas en Atención Primaria de Salud (PRICOR), con el patrocinio A.I.D. diseño y puso en práctica los métodos de evaluación de calidad y resolución de problemas en los sistemas de salud en los países en desarrollo. Se llegó a la conclusión de que los sistemas de supervisión que constituyen una parte integral de la mayoría de los sistemas de salud, son de gran importancia en la mejora de calidad, los esfuerzos de garantía de calidad también ofrecen a los trabajadores de salud una oportunidad de sobresalir, con lo cual, aumenta la motivación laboral y el respeto de la comunidad. “Las graves restricciones de recursos limitan la capacidad que tienen los sistemas de atención de salud de la mayoría de los países en desarrollo de ofrecer aumentos de sueldo y progreso profesional como premio por el buen desempeño” (Hinostroza, 2015, p. 77).

La calidad es definida como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. En dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal que se refieren a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos y la interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. “La calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico

médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida” (Donabedian, 2001, p. 11).

Las teorías de motivación están centradas en el descubrimiento de diversos elementos o estímulos que incidan en la forma de actuar de las personas. Según el grado de motivación de una persona. Se pueden distinguir dos tipos de motivación: Teorías de contenido y Teorías de proceso se ocupan del proceso de la motivación: cómo se desarrolla, cuáles son sus posibles orígenes, etcétera. Las teorías de contenido están centradas en la importancia de los factores de la personalidad humana, puesto que estos determinan la forma de elaborar las tareas y la energía y el entusiasmo con la que se desarrollan. Así consiguen analizar las necesidades y los refuerzos relacionados con la actuación de los trabajadores en su entorno laboral. “Entre las teorías de contenido se pueden destacar las desarrolladas por Maslow, Herzberg, McClelland y Alderfer” (Sum, 2015, p. 39).

Las necesidades jerarquizadas que Maslow ubica en la pirámide en orden ascendente, según el grado de motivación y dificultad, las cuales se dividen en necesidades básicas, de seguridad, de relación social, de ego o estima, de autorrealización. También se denominan necesidades de auto actualización o auto superación y son las últimas en la pirámide.

En este nivel, las personas intentan desarrollar todo su potencial, su creatividad y su talento. De esta forma pretende alcanzar el nivel máximo de sus capacidades personales. Según Maslow, es necesario conocer el nivel jerárquico en el que se encuentra una persona para motivarlas, para establecer estímulos relacionados con dicho nivel o con un nivel inmediatamente superior en la escala (García, 2015, p.13).

Según Herzberg (1996) su teoría “basa en dos factores relacionados con la motivación: Factores de higiene, asociados a la inmotivación, Factores motivadores, asociados a la motivación” (p. 97). Su teoría está basada en un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores. “Por tanto, si una persona trabaja en unas condiciones de higiene inadecuadas (clima laboral inadecuado en el puesto de trabajo), tendrá sensaciones de inmotivación laboral. Si dichas condiciones mejoran, se aseguraría la motivación de la persona” (Ramírez, 2008, p.13).

En un conjunto de necesidades se encuentran como: política, supervisión, revisión de trabajo, relaciones interpersonales, sueltos, status, seguridad en el trabajo y vida profesional;

Herzberg afirman que estos aspectos no son motivadores sino insatisfacen, aunque también hay un grupo denominado los satisfactores Herzberg enumera los siguientes factores, encuadrándolos en la tipología de motivadores, el reconocimiento, las responsabilidades, el crecimiento personal en el trabajo, el progreso y el logro (Gonzales, 2012, p. 37).

Herzberg además enuncia que cuando los trabajadores afirman sentirse satisfechos hacen referencia a factores motivacionales que están presentes en ese momento, pero no hablan de insatisfacción cuando estos factores relacionados con la satisfacción laboral están ausentes. En relación a esto, cuando un empleado se siente insatisfecho con el trabajo se refiere a la ausencia de factores higiénicos.

McClelland anunció su teoría de las necesidades aprendidas empleando metodologías proyectivas, esta nueva teoría versa sobre tres impulsos dominantes que influyen en la motivación, clasificándolos en necesidades de logro, de poder y de afiliación, existiendo un paralelismo con las que se denominan motivaciones organizaciones (Peña, 2015, p. 19).

Dimensiones de la motivación laboral:

Según lo señalado por las teorías de Maslow, se puede hablar de dos tipos de motivación laboral que pueden influir en el desempeño:

Motivación intrínseca, que lleva a la satisfacción de las necesidades superiores (sociales, de estima y de autorrealización). Motivación extrínseca, la cual satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow que son las fisiológicas y de seguridad (Olvera, 2013, p. 19).

Motivación intrínseca, se refiere a la realización de acciones por la mera motivación de hacerlas sin necesidad de ningún incentivo interno. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la autosuperación. Se piensa que los dos tipos de motivación (intrínseca y extrínseca) eran aditivos, y podrían ser combinados para producir un nivel máximo de motivación. “De hecho, la motivación

extrínseca puede ser útil para iniciar una actividad, pero esta puede ser después mantenida mediante los motivadores intrínsecos de ésta” (Bedodo, 2006, p. 70).

Algunos autores distinguen entre dos tipos de motivación intrínseca: uno basado en el disfrute y el otro en la obligación. En este contexto, la obligación se refiere a la motivación basada en lo que un individuo piensa que debería ser hecho. Por ejemplo, un sentimiento de responsabilidad por una misión puede conducir a ayudar a otros más allá de lo que es fácilmente observable, recompensado, o divertido. “Evidentemente, se refiere aquí a la obligación de auto exigencia, ya que la obligación por parte de terceros sería un motivante extrínseco” (Gutiérrez, 2013, p. 18)

Motivación extrínseca, se refiere a la realización de acciones por la mera motivación de hacerlas sin necesidad de ningún incentivo interno. Un hobby es un ejemplo típico, así como la sensación de placer, la autosuperación. Se piensa que los dos tipos de motivación (intrínseca y extrínseca) eran aditivos, y podrían ser combinados para producir un nivel máximo de motivación. “De hecho, la motivación extrínseca puede ser útil para iniciar una actividad, pero esta puede ser después mantenida mediante los motivadores intrínsecos de ésta” (Bedodo, 2006, p. 72).

Dimensiones de la calidad de atención, calidad objetiva, “Es todo lo que emplea la organización en relación a esfuerzos y costos, para tener un "mejor" producto o servicio” (García, 2012, p. 32).

Calidad subjetiva, Es la calificación que el cliente le da al producto o servicio y se mide por su capacidad de satisfacer plenamente las expectativas del cliente.

Finalmente dadas las teorías sobre motivación labora y como la calidad de atención con sus dimensiones establecida de acuerdo al contexto actual en convergencia con la realidad actual en el Hospital II EsSalud de la ciudad de Huaraz y con los conceptos de investigadores como García y Saenz, se llega a la premisa de establecer un vínculo entre estos 2 constructos que de forman empírica requieren la observación indirecta a través del cuestionario establecido en base a la operacionalización (Cabrera, 2016, p. 88).

Calidad de atención médica, definida como la capacidad que con distinto grado, puede tener una organización o un acto concreto de asistencia sanitaria para

satisfacer las necesidades de los consumidores de servicios de salud, En 1994, la International Society for Quality in Health Care desarrolló el Programa ALPHA, habiéndose consolidado en 1999 con la creación del Accreditation Federation Council, enfocado específicamente a la acreditación de servicios de salud, con una vocación de mejora continua. Considera a la acreditación como “un proceso de autoevaluación y evaluación externa, utilizada por las organizaciones sanitarias, para evaluar su nivel de cumplimiento en relación con estándares establecidos, y para implementar formas de mejora continua del sistema de atención sanitaria” (Redhad, 2015, p. 58).

En este caso el cliente o usuario interno determina por una calificación que tan motivado se siente con el servicio brindado por el personal de salud, dicha calificación es determinada por en la calidad de atención que recibe el usuario y a su vez por la buena atención del personal de salud en el Hospital II de Es Salud Huaraz.

En 1980, Donabedian, el padre de la Calidad de Atención en Salud y una de las personas más reconocidas en este campo, define calidad de atención como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes”. Donabedian (1980), asimismo afirma que “la buena calidad puede resumirse como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos (Araujo y Chinchay, 2014, p. 22).

1.4. Formulación del Problema

¿Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital EsSalud II Huaraz, 2017?

1.5. Justificación del estudio

El trabajo de investigación a presentar es importante debido a que favorece a tomar medidas en el Hospital EsSalud II de Huaraz, sobre la buena atención y actuación inmediata en la atención de los pacientes, las cuales muchas veces marca la diferencia entre otros establecimientos de salud; sin embargo, muchas veces es difícil de dar una buena calidad de atención cuando el personal profesional se ve

envuelto en dilemas familiares y si se añade la falta de motivación laboral para lograr una calidad de atención.

El presente trabajo de investigación tiene importancia debido a que los resultados que se obtengan contribuirán a ampliar y actualizar el conocimiento del personal de salud con respecto a la motivación y su desempeño en la calidad de atención que puedan presentar durante el proceso de atención de los pacientes y toma de decisiones correspondientes para la solución de los mismos para la mejora de la calidad de atención de usuario que son la base para brindar el servicio. Si bien es cierto existen pocos trabajos locales publicados en relación al tema, el mismo que se presenta con frecuencia durante el proceso de atención de los pacientes, esto permitirá a la institución adoptar las medidas correspondientes para disminuir la incidencia de dichos problemas laborales, lo que se verá reflejado en un mejor rendimiento del personal en la atención de pacientes.

La investigación cuenta con preeminencia social ya que beneficiará a los usuarios que se atienden en el Hospital EsSalud II Huaraz y también a los empleados, de la misma manera en los servicios de salud se tendrá una mejora significativa, ya que los fines del Hospital son de mejorar el servicio de salud a sus usuarios y el bienestar de sus trabajadores.

La investigación cuenta con una importancia metodológica ya que aportará con instrumentos de medición adaptados a nuestro medio, previa validación de estos, con respecto a las variables de estudio como la motivación laboral y la calidad de atención del usuario, siendo un vehículo hacia medios más adecuados en lo que trabajadores se desarrollen con mayor eficiencia, en beneficio de la institución para la cual laboran.

También podrá propiciar otros estudios de investigación que permitan profundizar más el conocimiento del mismo, contribuyendo de esta manera a enriquecer las ciencias de la salud y afines, mejorando la docencia y la investigación.

1.6 Hipótesis

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Essalud II Huaraz, 2017.

Ho: No existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Essalud II Huaraz, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1 General

Determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos en el Hospital II EsSalud Huaraz, 2017.

1.7.2. Específicos

Identificar el nivel de motivación laboral en los trabajadores del Hospital II Huaraz, 2017.

Identificar el nivel de la calidad de atención hacia los usuarios internos en el hospital II Huaraz, 2017.

Establecer si existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención hacia los usuarios internos en el hospital II Huaraz, 2017.

CAPÍTULO II

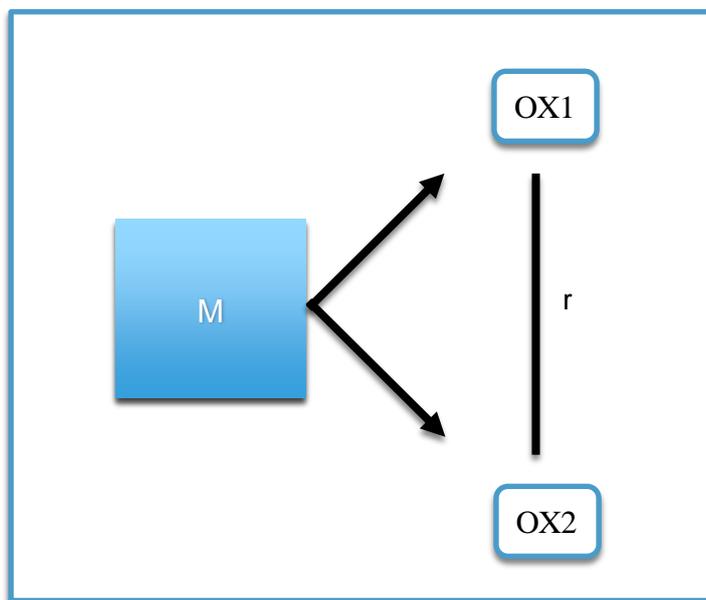
MÉTODO

II. METODO

La metodología utilizada en esta investigación de tesis fue el correspondiente al enfoque cuantitativo, puesto que los resultados y la conclusiones se basa en criterios basados en información empírica recogida de campo y contrastados con criterios estadísticos, que resultaron de la aplicación de un instrumento de recolección de datos con 02 variables contempladas: motivación laboral y calidad de atención en los usuario internos del Hospital II EsSalud Huaraz – 2017, con ello se pudo contrastar y obtener los resultados deseados como lo señala Sampieri y Baptista (2014), “el método cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

2.1. Diseño de investigación:

Esta investigación fue de tipo Descriptivo – correlacional, porque “primero describe las variables de estudio, para posteriormente efectuar la correlación del caso y así determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 56).



M: Muestra (trabajadores del Hospital II EsSalud Huaraz)

OX1: Motivación laboral

OX2: Calidad de atención

r: Relación

2.2 variables, operacionalización

Variable de estudio: Motivación laboral

Variable de estudio: Calidad de atención

Operacionalización de variables

Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
La motivación implica un impulso hacia un resultado por lo que se divide en motivación extrínseca e intrínseca	Motivación extrínseca	1. Remunerativa (Salario)	1, 2, 3	Ordinal
		2. Reconocimientos	4,5	Ordinal
		3. Compensaciones honorarias	6,7	Ordinal
	Motivación intrínseca	4. Vocación a la profesión (Reconocimiento)	8	Ordinal
		5. Competitividad (Relaciones interpersonales)	9, 10	Ordinal
		6. Trabajo en equipo	11	Ordinal

Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Medición
Es la respuesta expresada por el paciente a cerca de la percepción del componente interpersonal y del entorno que tiene, de la calidad de atención que brinda el personal del HOSPITAL II Huaraz	Calidad objetiva	1. Ubicación de acceso	12	Ordinal
		2. Información medica	13	Ordinal
		3. Estado de los equipos	14	Ordinal
		4. Material informativo	15	Ordinal
		5. Innovación de equipos	16	Ordinal
		6. Capacitación de personal	17	Ordinal
		7. Abastecimiento de medicamentos	18	Ordinal
	Calidad subjetiva	8. Cortesía y amabilidad	19	Ordinal
		9. Rapidez y precisión	20	Ordinal
		10. Grado de compromiso	21	Ordinal
		11. Transferencia de confianza	22	Ordinal
		12. Capacidad para entender al paciente	23	Ordinal
		13. Generosidad del medico	24	Ordinal
		14. Comprensión y paciencia	25	Ordinal

2.3. Población y Muestra

Población:

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros" (Pineda, 1994, p. 45).

La población estuvo conformada por 234 usuarios internos (profesionales asistenciales y administrativos) del Hospital II EsSalud Huaraz, correspondiente al año 2017.

Muestra:

La muestra estuvo conformada por 68 usuarios internos (trabajadores profesionales asistenciales y administrativos) del Hospital II EsSalud Huaraz para el año 2017, seleccionados bajo el muestreo probabilístico estratificado que cumplan los criterios de inclusión y exclusión.

Cuadro 1

Distribución de personal por tipo.

población	Ni	Pi
administrativo	32	0.14
asistencial	202	0.86
total	234	1

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del Hospital II EsSalud Huaraz 2017.

alfa=	0.05
Z=	1.96
e=	0.1
p=	0.5
q=	0.5

$$n = \frac{N \cdot Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot PQ}{E^2(N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot PQ}$$

Conforme a la fórmula del muestreo estratificado proporcional, se tienen los siguientes valores:

n= (total)	68.3	68
n1=(administrativos)	9.30	9
n2=(asistenciales)	58.70	59

Criterios de selección

Criterios de inclusión: Personal profesional que labore en el Hospital II EsSalud Huaraz y que acepten participar en el presente estudio en forma voluntaria.

Criterios de exclusión: Personal profesional que no labore en el Hospital II EsSalud Huaraz y que no acepten participar en el presente estudio en forma voluntaria.

Unidad de Análisis: Trabajadores profesionales asistenciales que laboran en el Hospital II EsSalud Huaraz.

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

Técnicas

Es una forma de obtener la información requerida para un estudio. Una técnica puede agrupar a varios instrumentos (Hernández, 2014)

La técnica que se aplicó a los 68 profesionales del Hospital II EsSalud Huaraz fue la encuesta.

Instrumento/s

El instrumento utilizado fue un cuestionario y se realizó de manera anónima, tal instrumento contó con 25 preguntas dividida en 02 partes:

La primera parte estuvo conformada por 11 preguntas relacionadas a medir la motivación laboral, en la cual cada pregunta tuvo como alternativas las opciones de muy inmotivado, inmotivado, indiferente, motivado y muy motivado que a su vez se les asignó los puntajes del 1 al 5 respectivamente.

La segunda parte estuvo conformada por 14 preguntas relacionada a la calidad de atención, que a su vez se subdividió en 2 partes, la primera relacionada a la calidad objetiva (07 items) con opciones de respuesta dicotómicas si/no; y la segunda parte relacionada a la calidad subjetiva (07 items) con opciones de respuesta muy mala, mala, regular, buena y muy buena.

Procedimiento de recolección de datos

Para la realización del presente trabajo de investigación se solicitó por escrito al Director del Hospital y al Jefe del Servicio el permiso correspondiente para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos del presente trabajo. Luego se seleccionó la muestra de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión, y se les aplicó el instrumento, con los datos obtenidos se procedió a su análisis respectivo.

Validez

La validez, se refiere como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (Hernández, 2014, p. 69). La validez de los instrumentos se consiguió mediante el juicio de expertos.

Para la validez del instrumento se utilizó el juicio de expertos, personas especializadas en el tema, que trabajan en el Hospital II EsSalud Huaraz, quienes darán sus sugerencias respecto a si el presente instrumento cumple con las características adecuadas para medir las variables en estudio. (Anexo 3)

Confiabilidad del instrumento

Según Hernández (2014, p. 77), La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.

Se aplicó una prueba piloto a profesionales del Hospital II EsSalud Huaraz a fin de realizar las correcciones necesarias del instrumento. Se aplicó encuestas a profesionales que no forman parte del estudio principal, y se determinarán las preguntas que no sean entendible a fin de modificarlas en la versión definitiva del cuestionario, esto también sirvió para verificar la confiabilidad del instrumento aplicando el Alfa de Cronbach, para ambas variables, obteniendo un resultado de 0,81 (anexo 4) y de 0,83 (anexo 4) para la motivación labora y la calidad de atención respectivamente (Considerado un instrumento muy bueno para la recolección de datos).

2.5 Métodos de análisis de datos

Se aplicó el cuestionario ya validado a los profesionales asistenciales y técnicos asistenciales del Hospital II EsSalud Huaraz cumplan con los requisitos de inclusión y exclusión referidos. Los resultados serán tabulados y tratados por el programa estadístico SPSS, donde también se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman.

2.6. Aspectos éticos

García (2012) refiere que las principales fuentes de orientación ética sobre la realización de investigaciones clínicas han sido el Código de Núremberg, la Declaración de Helsinki, el Informe Belmont y las normas del Consejo para la Organización Internacional de Ciencias Médicas (CIOMS), en base a ellos y siguiendo los principios planteados tenemos:

Principio de Beneficencia

Se informará a los participantes en el estudio acerca de los objetivos y propósito del mismo, así como de sus beneficios y posibles inconvenientes que se puedan presentar.

Principio de Respeto a la dignidad humana

Los participantes tendrán la libertad de participar en el presente estudio en forma voluntaria.

Principio de anonimato

Los datos se obtendrán de manera anónima, y sólo serán utilizados para la presente investigación.

Principio de ética

Se les informará a los participantes que los datos obtenidos en el presente serán guardados de forma confidencial, y que sólo el investigador tendrá acceso a los mismos, y será publicado en forma anónima sólo con fines de estudio. Por otro lado, se cumplió con analizar el presente trabajo con el software Turnitin para filtrar los posibles plagios.

CAPÍTULO III
RESULTADOS

III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de motivación laboral en los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz-2017.

Motivación laboral	f	%
Muy inmotivado	6	8,8
Inmotivado	14	20,6
indiferente	38	55,9
Motivado	10	14,7
Muy motivado	0	0,0
total	68	100,0

Fuente: Encuesta sobre motivación laboral y calidad de atención en el Hospital II EsSalud Huaraz-2017.

INTERPRETACION: En la tabla 1 se observa que el 55,88% de los usuarios internos del Hospital EsSalud II-Huaraz tienen un nivel de motivación laboral indiferente, mientras que un 20,59% de ellos se encuentran inmotivados, un 14,71% se encuentran motivados y solo un 8,8% se encuentran muy inmotivados.

La mayoría de los usuarios internos tiene un nivel de motivación indiferente, los cuales se explican como que no están motivados, pero tampoco se encuentran inmotivados, es una sensación de neutralidad.

Tabla 2.

Niveles de calidad de atención en los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz-2017.

Calidad de atención	f	%
Muy mala	0	0,0
Mala	2	2,9
Regular	16	23,5
Buena	32	47,1
Muy buena	18	26,5
total	68	100,0

Fuente: Encuesta sobre motivación laboral y calidad de atención en el Hospital II EsSalud Huaraz-2017.

INTERPRETACIÓN: En la tabla 2 se observa que el 47,06% de los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz -2017 tienen niveles de calidad en atención buenos, un 26,47% tiene niveles muy buenos, mientras que un 23,53% cuentan con niveles regulares y solo un 2,94% tienen niveles malos.

En la tabla se observa que, casi la mitad de los usuarios internos cuentan con niveles de calidad buena, el cual significa que, a pesar de los niveles de motivación indiferentes, la calidad de atención se destaca y va acorde a las expectativas de los pacientes.

Tabla 3.

Niveles de calidad de atención en los usuarios internos por niveles de motivación laboral del Hospital II EsSalud Huaraz-2017.

			Calidad de atención				Total
			Mala	Regular	Buena	Muy buena	
Motivación	Muy inmotivado	Recuento	0	3	2	1	6
		esperado	,2	1,4	2,8	1,6	6,0
	Inmotivado	Recuento	2	6	4	2	14
		esperado	,4	3,3	6,6	3,7	14,0
	Indiferente	Recuento	0	7	20	11	38
		esperado	1,1	8,9	17,9	10,1	38,0
	Motivado	Recuento	0	0	6	4	10
		esperado	,3	2,4	4,7	2,6	10,0
	Total	Recuento	2	16	32	18	68
		esperado	2,0	16,0	32,0	18,0	68,0

Fuente: Encuesta sobre motivación laboral y calidad de atención en el Hospital II EsSalud Huaraz-2017.

$$\chi^2_0 = 18,144$$

$$P - \text{valor} = 0,034$$

$$r - \text{Spearman} = 0,106$$

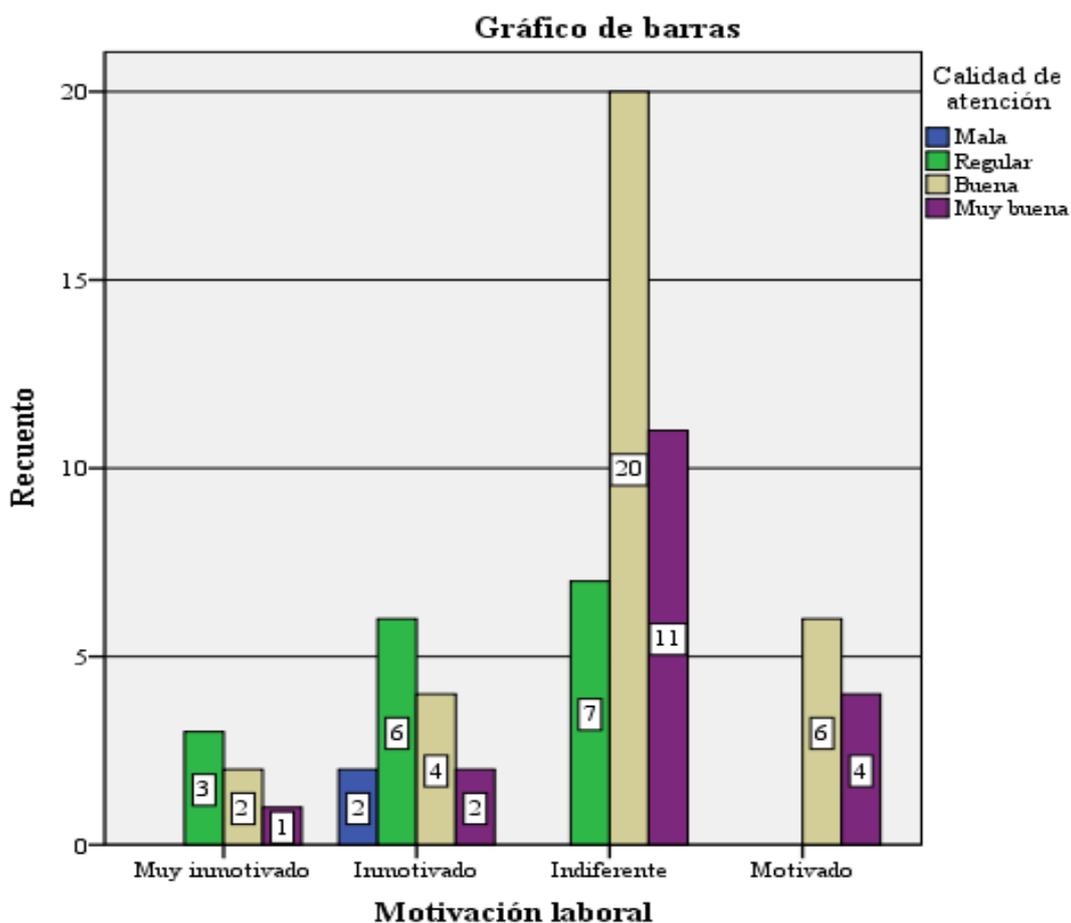


Figura 3

Relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al usuario interno del Hospital II EsSalud Huaraz – 2017.

Fuente: Tabla 3. Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla 3 se observa que, del personal que se siente indiferente con la motivación en el Hospital II EsSalud Huaraz el 29,4% (20) son los que cuentan también con niveles de calidad de atención buenos, mientras que el 16,2% (11) de los que se siente indiferentes también cuentan con niveles de calidad de atención muy buenos.

Contraste de hipótesis de investigación

Para contrastar la hipótesis de investigación se utilizó la hipótesis de relación de dos variables categóricas Chi-cuadrado, de acuerdo a los siguientes pasos:

a) Planteamiento de las hipótesis de investigación:

Ha: Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Essalud II Huaraz, 2017.

Ho: No existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Essalud II Huaraz, 2017.

b) Planteamiento de las hipótesis estadísticas:

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención del usuario interno del Hospital II EsSalud Huaraz – 2017.

Ho: No Existe una relación estadísticamente significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención del usuario interno del Hospital II EsSalud Huaraz – 2017.

c) Nivel de confianza 95%, significancia del 5%.

d) Estadístico de prueba

Se utilizó la prueba de hipótesis de relación de 2 variables cualitativas categóricas Chi-cuadrado.

$$\chi^2_{calc} = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

χ^2_{calc} : Distribución chi cuadrado a ser calculado de los niveles de calidad de atención en los usuarios internos por niveles de motivación laboral del hospital II EsSalud huaraz-2017.

oi: Frecuencia observada de los niveles de calidad de atención en los usuarios internos por niveles de motivación laboral del hospital II EsSalud huaraz-2017.

ei: Frecuencia observada de los niveles de calidad de atención en los usuarios internos por niveles de motivación laboral del hospital II EsSalud huaraz-2017.

Reemplazando los valores en la formula se tendría:

$$\chi^2_{calc} = \frac{(0-0,2)^2}{0,2} + \frac{(3-1,4)^2}{1,4} + \frac{(2-2,8)^2}{2,8} + \dots + \frac{(4-2,6)^2}{2,6}$$

$$\chi^2_{calc} = 18,144$$

Con 9 grados de libertad $(4-1) \times (4-1)$.

e) Gráfico de áreas de distribución

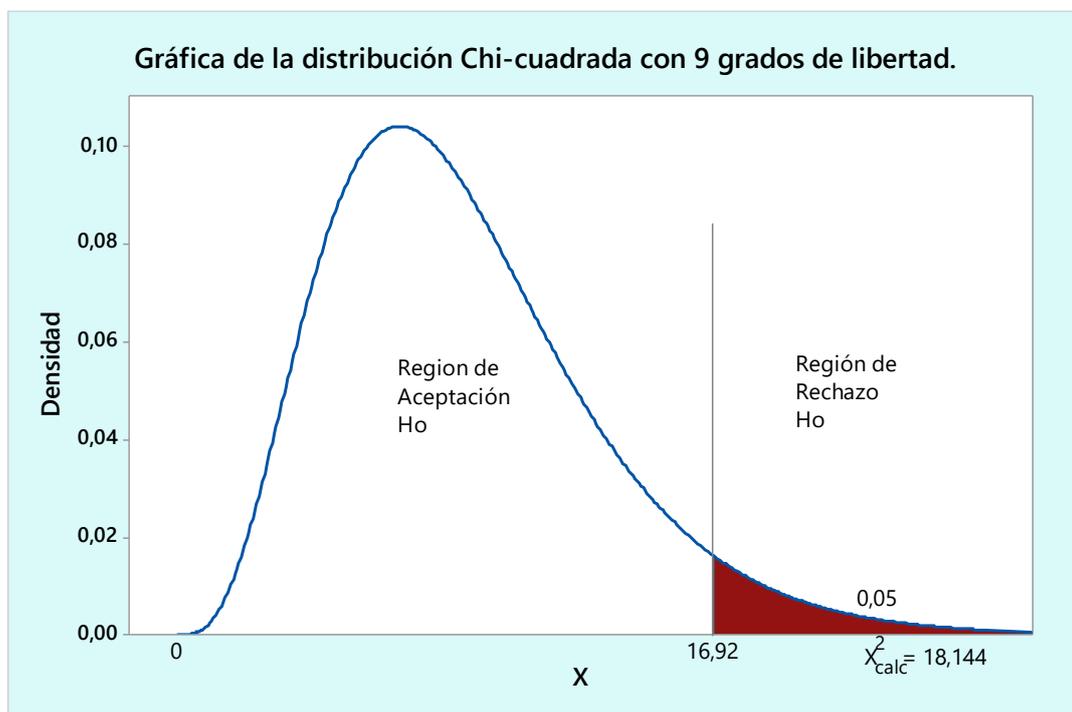


Figura 5

Gráfica de la distribución Chi-cuadrado con 9 grados de libertad.

f) Decisión

En la figura 5 se observa que el valor del chi-cuadrado calculado $\chi^2_{calc} = 18,144$ se encuentra en la región de rechazo de la hipótesis nula (Ho), con lo que rechazamos la hipótesis nula; por lo tanto se puede afirmar que existe una relación

significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención de los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz en el 2017, a un 95% de confianza.

El coeficiente de Correlación de Spearman tiene un valor de 0,376 positivo, el cual indica que la relación entre ambas variables es directa, vale decir que mientras haya un mayor grado de motivación implicara una mayor calidad de atención y viceversa.

Por lo tanto, se cuenta con evidencia suficiente para establecer que existe relación directa significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención en los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz – 2017.

Por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación H1.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En la tabla 1 se evidenció que el 55,88% de los usuarios internos del hospital EsSalud II-Huaraz tuvieron niveles de motivación laboral indiferente, el 20,6% estuvo inmotivado y un 14,7% estuvo motivado; resultando no concordantes con Zum (2015) puesto que evidenció que el 73% de los colaboradores de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango-México estaban de acuerdo en que la motivación que les brindaba la empresa favorecía el desempeño laboral, en ambos casos existe una discordancia puesto que la mitad de los trabajadores del hospital II EsSalud están indiferentes y en el caso de Quetzaltenango la mayoría aumenta su desempeño laboral al ser motivados.

Asi mismo, esta investigación concuerda con Saenz (2015) puesto que al realizar un análisis del beneficio económico en su investigación resultó que el 60% de los trabajadores de Valladolid calificaban de suficiente el beneficio económico que recibieron en sus trabajos, mientras que un 30% lo califico como suficiente y solo un 10% lo calificó como escaso. En ambos casos el beneficio económico es un factor muy importante que repercute en la motivación del trabajador ya que de alguna manera se siente reconocido por la labor que realiza.

En la tabla 2 se obtuvo que el 47,06% de los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz cuentan con niveles de calidad en atención buenos, un 26,5% cuentan con niveles muy buenos, estos resultados concuerdan con Reyes (2013) puesto que la proporción de usuarios del 2006 al 2012 reportaron una buena percepción de la calidad de los servicios de salud por parte de los pacientes en la ciudad de México que se elevó del 82% a 85% y que además, la percepción de mejoría del estado de la salud posterior a la atención se incrementó de 79% a 81%. En ambas investigaciones se destacó la existencia o aceptación de una buena calidad de atención hacia los usuarios o pacientes finales.

Asi mismo, esta investigación concuerda con Araujo y Chinchay (2014), debido a que la percepción de las madres sobre la calidad de atención en enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años de los centros de salud de Huaraz fue favorable en un 78,8%, mientras que un 2% se encontró medianamente

favorable, solo un 1,2% estuvo desfavorable, en ambas investigaciones se afirma la buena calidad por parte del personal de salud hacia los pacientes, situación discordante con Rios (2012) puesto que el 74,71% de los pacientes el área de planificación familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza creen que el mayor problema que afecta la calidad de atención fue el tiempo de espera, mientras que un 14,94% creen que son otros factores.

El objetivo general de esta investigación fue determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos en el Hospital II EsSalud Huaraz, 2017, para lo cual los resultados de la tabla 3 evidenció que efectivamente hubo una relación estadísticamente significativa entre los niveles de calidad de atención y los niveles de motivación laboral, que es corroborado por Hernandez (2009) que al desarrollar su investigación en 3 etapas se pudo determinar la existencia de correlación entre la motivación y la calidad puesto que al estar bien motivados los trabajadores realizan una buena calidad en sus servicios, en ambos casos la motivación al personal repercute en la calidad de sus servicios brindados.

De la misma manera esta investigación concuerda con Vásquez (2006), debido a que determinó aceptar la relación entre la motivación y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital nacional Arzobispo Loayza, ello debido a que los altos niveles de exigencia en dicho Hospital obligaban a que el personal genere buenas prácticas de atención para optimizar la calidad del servicio visto desde la alta dirección, es así que en ambas investigaciones se entiende que la motivación al personal interno genera una mejor calidad de atención hacia los pacientes y eso se ve reflejado en la satisfacción de los mismos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión general

Se determinó la existencia de una relación significativa moderada (P-valor 0,034) entre la motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos en el hospital II EsSalud Huaraz, 2017.

5.2. Conclusiones específicas

El nivel de motivación laboral en los trabajadores del Hospital II EsSalud Huaraz fue indiferente en un 55,88% (tabla 1) lo cual indica que los trabajadores no se encuentran del todo motivados, existiendo algunos factores que la afectan como la remuneración y el clima laboral.

El nivel de calidad de atención hacia los usuarios internos en el Hospital II EsSalud Huaraz, 2017 fue buena en un 47,06% (tabla 2), lo cual indica que a pesar de algunos factores que afecta su motivación, este no se ve flagelada en la calidad que brindan a los pacientes.

El coeficiente de correlación de Spearman (0,3763) estableció la existencia de una relación directa, positiva y significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención hacia los usuarios internos en el hospital II EsSalud Huaraz, 2017 (tabla 3).

CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Al Director de la red asistencial Huaraz y al Presidente ejecutivo Essalud.

- Gestionar la compra y mantenimiento de equipos médicos para el beneficio de los asegurados.
- Gestionar la compra de los medicamentos e insumos médicos para evitar la escases en la farmacia del Hospital.
- Gestionar la contratación de más personal asistencial y administrativo para evitar la sobrecarga laboral y dar así un mejor servicio.

A los Jefes de departamentos

- Se recomienda dar un trato amable, cordial y de calidad que sirva como ejemplo a los profesionales asistenciales y administrativos.
- Se recomienda motivar al personal a su cargo gestionando reconocimientos para los profesionales más destacados en su labor.

Al usuario interno

- Mejorar la calidad de atención hacia los usuarios de salud, debido a que su labor diaria generará una buena percepción de la calidad.

VII. REFERENCIAS

VII.REFERENCIAS

- Araujo, C. y Chinchay, P. (2015). *Percepción de madres sobre calidad de atención en enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años-Centros de salud Huaraz* (Tesis de pregrado) Recuperado de <https://es.slideshare.net/JORGEMEJIAVALCARCEL/2014-huaraz-araujo-chabeli-chinchay-pedro-la-percepcin-en-las-madres-y-la-calidad-de-atencin-de-enfermera-en-crecimiento-y-desarrollo-del-nio-menor-de-5-aos-en-los-centros-de-salud-de-huaraz>
- Bedodo, V. y Giglio, C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica* (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>
- Cabrera, M. (2016). *Nivel de motivación del usuario interno atendido en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2015* (Tesis de pregrado) Recuperado de cybertesis.urp.edu.pe/handle/urp/449
- Carrillo, J. (2002). *Las motivaciones psicosociales en un modelo evaluativo del comportamiento laboral de docentes en centros educativos en la USE n°01 de Cerro de Pasco* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2732>
- Donabedian, A. (2001). Calidad asistencial. Revista de órgano de la sociedad española de calidad asistencial. Recuperado de www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf
- Garcia, V. (2012). *La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1144>

Mejía y Amaya, R. (2011). Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011 (tesis de maestría) Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:8fOoYmc-8GcJ:www.medicina.ues.edu.sv/index.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D256%26Itemid%3D76+&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe

Nelson, B. (1997). 1001 Formas de motivar a los empleados. New York, Estados Unidos: Norma. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books/about/1001 Formas de Motivar a los Empleados.html?id=6ZB5tcDQvhEC&redir_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/1001_Formas_de_Motivar_a_los_Empleados.html?id=6ZB5tcDQvhEC&redir_esc=y)

Olvera, Y. (2013). *Estudio de la motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos en el área comercial de la constructora Furroai Obras y proyectos*. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>

Peña, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. (tesis de pregrado). Recuperado de: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1>

Ponce, R. (8 de abril de 2006). *Motivación Laboral*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos33/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>

Quispe, R. (2013). *Motivaciones en la elección de estudios de maestría en la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos* (tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3480>

- Redhad, R. (2015). Calidad de servicios y satisfacción del usuario en el centro de salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013. (Tesis de maestría) Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/4806>
- Reyes, H, Flores, S., Saucedo, A., Vértiz, J., Juárez, C., y Pérez, R. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10628331005>
- Ríos, L. (2012). *Percepción de la calidad de atención en el programa de planificación familiar del Hospital nacional Arzobispo Loayza*. (tesis de pregrado). Recuperado de cybertesis.unmsm.edu.pe/xmlui/handle/cybertesis/297
- Rojas, R. (2016). *Calidad de vida relacionada a la salud y afrontamiento en pacientes con cáncer gastrointestinal*. (Tesis de pregrado) Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7086>.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. (Tesis de pregrado) Recuperado de recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf
- Torres, E. (2011) La cuestión de la calidad de atención en Manuel Castells, 2011, comunicación, cultura y sociedad (Tesis de doctorado). Recuperado de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12611/1/TE-SIS%20MAYRA%0LEONOR%20GERMAN%20TOMALA.pdf>
- Veliz, M., y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios internos e internos frente a los servicios que perciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la Disa II Lima Sur*. (Tesis de pregrado) Recuperado de tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4657

ANEXOS

ANEXO 01

1 Instrumentos

ENCUESTA SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN

1. Motivación laboral

ÍTEMS	Opción de respuesta				
	Muy motivado	Motivado	Indiferente	Poco inmotivado	Muy inmotivado
1. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente con la remuneración actual que percibe?					
2. ¿Cuán motivado se siente sobre la remuneración percibida y si esta es suficiente para cubrir sus necesidades básicas?					
03. ¿Cuán motivado se siente si la remuneración percibida es acorde al trabajo que realiza en su institución?					
04. ¿Cuán motivado se siente con los reconocimientos que recibe de su institución (hospital II EsSalud Huaraz)?					
05. ¿Cuán motivado se siente con los reconocimientos percibidos y si estos le dan seguridad laboral?					
06. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente Ud. con las compensaciones horarias de su institución (Hospital II EsSalud Huaraz)?					
07. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente Ud. con las recompensas y si estas son las adecuadas de acuerdo a su labor?					
08. ¿Cuál es el nivel de motivación sobre la vocación profesional que tiene y lo aplica en su institución?					
09. ¿Cuál es su grado de motivación sobre la competitividad profesional en su institución?					
10. ¿Cuál es su grado de motivación sobre si la competitividad es justa en su institución?					
11. ¿Cuál es el grado de motivación sobre el trabajo en equipo en su institución (Hospital II EsSalud Huaraz)					

2. Calidad de atención

Dimensión calidad objetiva.

ÍTEMS	Opción de respuesta	
	Si	No
12. Siente que la ubicación de acceso es el adecuado en la institución para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz		
13. Siente que la información que brinda el personal de salud es el adecuado en la institución para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz		
14. Siente que el estado de los equipos es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz		
15. Siente que el material informático es el adecuado para brindar atención a los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz		
16. Cree Ud. Que los profesionales se van innovando de acuerdo a las necesidades de los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz		
17. Siente Ud. Que la capacitación al personal de salud es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz		
18. Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz		

3. calidad de atención

Dimensión Calidad subjetiva.

ÍTEMS	Opción de respuesta				
	Muy	Buena	Regular	Mala	Muy mala
19. ¿Cuál es el nivel de cortesía y amabilidad que brinda el personal de salud al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?					
20. ¿Cuál es la rapidez y precisión con la que se atiende al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?					
20. ¿Cuál es el grado de compromiso del personal de salud hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?					
21. ¿Cuál es el grado de transparencia y confianza de la persona de salud hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?					
22. ¿Cuál es el grado de entendimiento de Ud. Hacia los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?					
23. ¿Cuál es su grado de generosidad hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?					
24. ¿Cuál es su grado de comprensión y paciencia hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?					

**FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la Motivación laboral y la calidad de atención
2) Autor: Adaptación:	Jhon Henry Henostroza Maguiña
3) N° de ítems	11 y 14 (total 25)
4) Administración	Individual
5) Duración	25 minutos aprox.
6) Población	68 usuarios internos
7) Finalidad	Evaluar el grado de motivación laboral y a la vez, la calidad de atención en los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz, 2017.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<i>Este cuestionario evalúa dos variables, que a su vez:</i> La primera cuentan con dos dimensiones cada una. Para la motivación laboral se divide en Motivación extrínseca (ítems del 01 al 07) y la motivación intrínseca (del 08 al 11). Y la Calidad de atención se divide en Calidad objetiva (del 12 al 18) y la Calidad subjetiva (del 19 al 25). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
10) Propiedades psicométricas:	Confiabilidad: La confiabilidad de los instrumentos (cuestionarios) con que se midieron la MOTIVACIÓN LABORAL y la CALIDAD DE ATENCIÓN de los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa

de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 estudiantes con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0,810$ (Motivación laboral) y una Correlación de Pearson máxima de aporte, para la Calidad de atención el coeficiente de confiabilidad resultó de ($r = 0,830$), lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE.

Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en comunicación y con experiencia en la materia.

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento de Motivación laboral se agruparon en niveles o escalas.

Validez de los instrumentos

TITULO DE LA TESIS: Motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Muy motivado	Motivado	Indiferente	Poco inmotivado	Muy inmotivado	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Motivación Laboral	motivación extrínseca	1.remunerativa	1. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente con la remuneración actual que percibe?						X		X		X		X				
			2. ¿Cuán motivado se siente sobre la remuneración percibida y si esta es suficiente para cubrir sus necesidades básicas?										X		X				
			03. ¿Cuán motivado se siente si la remuneración percibida es acorde al trabajo que realiza en su institución?										X		X				
		2.reconocimientos	04. ¿Cuán motivado se siente con los reconocimientos que recibe de su institución (hospital II EsSalud Huaraz)?								X		X		X				
			05. ¿Cuán motivado se siente con los reconocimientos percibidos y si estos le dan seguridad laboral?								X		X		X				
			3.compensaciones horarias	06. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente Ud. con las compensaciones horarias de su institución (Hospital II EsSalud Huaraz)?								X		X		X			
	07. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente Ud. con las recompensas y si estos son los adecuados de acuerdo a su labor?							X		X		X							
	motivación intrínseca	4.vocación a la profesión	08. ¿Cuál es el nivel de motivación sobre la vocación profesional que tiene y lo aplica en su institución?						X		X		X		X				
			5. competitividad	09. ¿Cuál es su grado de motivación sobre la competitividad profesional en su institución?										X		X		X	
		10. ¿Cuál es su grado de motivación sobre si la competitividad es justa en su institución?											X		X		X		
		6.trabajo en equipo		11. ¿Cuál es el grado de motivación sobre el trabajo en equipo en su institución (Hospital II EsSalud Huaraz)?										X		X		X	


 MSc. LADY R. SALAZAR DEXTRA

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Calidad Objetiva	Ubicación de acceso	1. Siente que la ubicación de acceso es el adecuado en la institución para el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz.			X		X		X		X		
		Información medica	2. Siente que la información que brinda el personal de salud es el adecuado en la institución para el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz.							X		X		
		Estado de los equipos	3. Siente que el estado de los equipos es el adecuado para los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz.							X		X		
		Material informativo	4. Siente que el material informativo es el adecuado para brindar atención a los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz.					X		X		X		
		Innovación de equipos	5. Cree Ud. que los equipos se van innovando de acuerdo a las necesidades de los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz.					X		X		X		
		Capacitación de personal	6. Siente Ud. Que la capacitación al personal de salud es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz					X		X		X		
		Abastecimiento de medicamentos	7. Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz					X		X		X		


 Me LADY R. SALAZAR DEXTRE

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad subjetiva	1. Cortesía y amabilidad	1. ¿Cuál es el nivel de cortesía y amabilidad que brinda el personal de salud al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?											X			X		
	2 Rapidez y precisión	2. ¿Cuál es la rapidez y precisión con la que se atiende al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?								X				X		X		
	3 Grado de compromiso	3. ¿Cuál es el grado de compromiso del personal de salud hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?												X		X		
	4 Transparencia y confianza	4. ¿Cuál es el grado de transparencia y confianza del personal de salud hacia los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz?						X						X		X		
	5 Capacidad para entender al paciente	5. ¿Cuál es el grado de entendimiento de Ud. Hacia los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?												X		X		
	6 Generosidad del medico	6. ¿Cuál es su grado de generosidad hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?									X			X		X		
	7 Comprensión y paciencia	7. ¿Cuál es su grado de comprensión y paciencia hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?									X			X		X		


 Me LADY R. SALAZAR DEXTRA

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO Ficha de recolección de datos para medir la relación entre Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

OBJETIVO: Determinar la relación la relación entre Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

DIRIGIDO A: Al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SALAZAR DEXTRE LADY

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER



The image shows a handwritten signature in blue ink that reads "Lady Dextre" and a blue ink stamp below it that reads "Mg. LADY R. SALAZAR DEXTRE".

Post firma

Validez de los instrumentos

TITULO DE LA TESIS: Motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Muy motivado	Motivado	Indiferente	Poco inmotivado	Muy inmotivado	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Motivación Laboral	motivación extrínseca	1. remunerativa	1. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente con la remuneración actual que percibe?						x		x		x		x						
			2. ¿Cuán motivado se siente sobre la remuneración percibida y si esta es suficiente para cubrir sus necesidades básicas?										x		x						
			3. ¿Cuán motivado se siente si la remuneración percibida es acorde al trabajo que realiza en su institución?										x		x						
		2. reconocimientos	4. ¿Cuán motivado se siente con los reconocimientos que recibe de su institución (hospital II EsSalud Huaraz)?										x		x		x		x		
			5. ¿Cuán motivado se siente con los reconocimientos percibidos y si estos le dan seguridad laboral?														x		x		
		3. compensaciones horarias	6. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente Ud. con las compensaciones horarias de su institución (Hospital II EsSalud Huaraz)?										x		x		x		x		
			7. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente Ud. con las recompensas y si estos son los adecuados de acuerdo a su labor?														x		x		
	motivación intrínseca	4. vocación a la profesión	8. ¿Cuál es el nivel de motivación sobre la vocación profesional que tiene y lo aplica en su institución?						x		x		x		x						
		5. competitividad	9. ¿Cuál es su grado de motivación sobre la competitividad profesional en su institución?										x		x		x		x		
			10. ¿Cuál es su grado de motivación sobre si la competitividad es justa en su institución?														x		x		
		6. trabajo en equipo	11. ¿Cuál es el grado de motivación sobre el trabajo en equipo en su institución (Hospital II EsSalud Huaraz)?										x		x						



VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de atención	Calidad Objetiva	Ubicación de acceso	1. Siente que la ubicación de acceso es el adecuado en la institución para el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz.	X								X		X			
		Información médica	2. Siente que la información que brinda el personal de salud es el adecuado en la institución para el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz.	X				X					X		X		
		Estado de los equipos	3. Siente que el estado de los equipos es el adecuado para los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz.	X									X		X		
		Material informativo	4. Siente que el material informativo es el adecuado para brindar atención a los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz.	X				X					X		X		
		Innovación de equipos	5. Cree Ud. que los equipos se van innovando de acuerdo a las necesidades de los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz.	X									X		X		
		Capacitación de personal	6. Siente Ud. Que la capacitación al personal de salud es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz	X									X		X		
		Abastecimiento de medicamentos	7. Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz	X									X		X		


 I.E. "Pedro Pablo Kuczynski" - HUARAZ

 Dra. Prudencia T. Solís Sánchez
 E.E. DIRECTORA DE FORMACIÓN GENERAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad subjetiva	1. Cortesía y amabilidad	1. ¿Cuál es el nivel de cortesía y amabilidad que brinda el personal de salud al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?																
	2 Rapidez y precisión	2. ¿Cuál es la rapidez y precisión con la que se atiende al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?																
	3 Grado de compromiso	3. ¿Cuál es el grado de compromiso del personal de salud hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?																
	4 Transparencia y confianza	4. ¿Cuál es el grado de transparencia y confianza del personal de salud hacia los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz?																
	5 Capacidad para entender al paciente	5. ¿Cuál es el grado de entendimiento de Ud. Hacia los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?																
	6 Generosidad del medico	6. ¿Cuál es su grado de generosidad hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?																
	7 Comprensión y paciencia	7. ¿Cuál es su grado de comprensión y paciencia hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?																


 I.E. "Pedro Pablo Kuczynski" - HUARAZ

 Dra. Prudencia T. Soltero Sanchez
 SUB DIRECTORA DE FORMACION GENERAL

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO Ficha de recolección de datos para medir la relación entre Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

OBJETIVO: Determinar la relación la relación entre Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

DIRIGIDO A: Al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: SOTELO SANCHEZ PRUDENCIA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER



Validez de los instrumentos

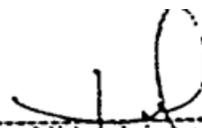
TITULO DE LA TESIS: Motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital II EsSalud Huaraz.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Muy motivado	Motivado	Indiferente	Poco inmotivado	Muy inmotivado	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Motivación Laboral	motivación extrínseca	1. remunerativa	1. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente con la remuneración actual que percibe?						x		x		x		x		
			2. ¿Cuán motivado se siente sobre la remuneración percibida y si esta es suficiente para cubrir sus necesidades básicas?										x		x		
			03. ¿Cuán motivado se siente si la remuneración percibida es acorde al trabajo que realiza en su institución?										x		x		
		2. reconocimientos	04. ¿Cuán motivado se siente con los reconocimientos que recibe de su institución (hospital II EsSalud Huaraz)?										x		x		
			05. ¿Cuán motivado se siente con los reconocimientos percibidos y si estos le dan seguridad laboral?										x		x		
		3. compensaciones horarias	06. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente Ud. con las compensaciones horarias de su institución (Hospital II EsSalud Huaraz)?										x		x		
	07. ¿Cuál es el nivel de motivación que siente Ud. con las recompensas y si estos son los adecuados de acuerdo a su labor?							x		x							
	motivación intrínseca	4. vocación a la profesión	08. ¿Cuál es el nivel de motivación sobre la vocación profesional que tiene y lo aplica en su institución?						x		x		x		x		
			5. competitividad	09. ¿Cuál es su grado de motivación sobre la competitividad profesional en su institución?										x		x	
		10. ¿Cuál es su grado de motivación sobre si la competitividad es justa en su institución?											x		x		
		6. trabajo en equipo	11. ¿Cuál es el grado de motivación sobre el trabajo en equipo en su institución (Hospital II EsSalud Huaraz)?										x		x		


 Dra. Nidya López Gálvez
 C.O.P. 15064
 Hospital II EsSalud Huaraz
 P.O. EsSalud
 DNI

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				SI	NO	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
						SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Calidad de atención	Calidad Objetiva	Ubicación de acceso	1. Siente que la ubicación de acceso es el adecuado en la institución para el usuario del Hospital III EsSalud Huaraz.	X								X		X			
		Información medica	2. Siente que la información que brinda el personal de salud es el adecuado en la institución para el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz.	X				X					X		X		
		Estado de los equipos	3. Siente que el estado de los equipos es el adecuado para los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz.	X									X		X		
		Material informativo	4. Siente que el material informativo es el adecuado para brindar atención a los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz.	X				X					X		X		
		Innovación de equipos	5. Cree Ud. que los equipos se van innovando de acuerdo a las necesidades de los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz.	X									X		X		
		Capacitación de personal	6. Siente Ud. Que la capacitación al personal de salud es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz	X									X		X		
		Abastecimiento de medicamentos	7. Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz	X									X		X		


 Dra. Nidya López Galvez
 C.O.P. 15064
 Hospital II EsSalud Huaraz
 P.O. Box 103
 EsSalud
 DNI

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
			Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad subjetiva	1. Cortesía y amabilidad	1. ¿Cuál es el nivel de cortesía y amabilidad que brinda el personal de salud al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?																
	2 Rapidez y precisión	2. ¿Cuál es la rapidez y precisión con la que se atiende al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?									X							
	3 Grado de compromiso	3. ¿Cuál es el grado de compromiso del personal de salud hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?											X					
	4 Transparencia y confianza	4. ¿Cuál es el grado de transparencia y confianza del personal de salud hacia los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz?									X							
	5 Capacidad para entender al paciente	5. ¿Cuál es el grado de entendimiento de Ud. Hacia los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?											X					
	6 Generosidad del medico	6. ¿Cuál es su grado de generosidad hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?									X							
	7 Comprensión y paciencia	7. ¿Cuál es su grado de comprensión y paciencia hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?									X							



 Dra. Nidya López Galvez
 C.O.P. 15084
 Hospital II EsSalud Huaraz
 P.O. Box 103
 DNI

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

TITULO DE LA TESIS:

NOMBRE DEL INSTRUMENTO Ficha de recolección de datos para medir la relación entre Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

OBJETIVO: Determinar la relación la relación entre Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

DIRIGIDO A: Al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: LOPEZ GALVEZ NIDYA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: MAGISTER



Dra. Nidya López Gálvez
C.O.P. 15084
Hospital II EsSalud - Huaraz
POA EsSalud
DNI

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,810	12

Estadísticas de elemento

	Desviación es-		N
	Media	tándar	
p_01	3,80	,422	10
p_02	3,90	,316	10
p_03	2,60	,516	10
p_04	2,30	,483	10
p_05	2,70	,483	10
p_06	3,10	,568	10
p_07	3,30	,483	10
p_08	2,30	,483	10
p_09	2,30	,483	10
p_10	3,40	,699	10
p_11	2,10	,316	10

Estadísticas de total de elemento

	Varianza de es-		Correlación total	Alfa de
	Media de escala	cala si el ele-		
	si el elemento se	mento se ha su-	de elementos	Cronbach si el
	ha suprimido	primido	corregida	elemento se ha
				suprimido
p_01	30,30	5,344	,638	,503
p_02	30,20	5,956	,461	,550
p_03	31,50	6,500	,000	,624
p_04	31,80	6,178	,148	,594
p_05	31,40	5,600	,408	,541
p_06	31,00	5,556	,332	,554
p_07	30,80	5,511	,451	,532
p_08	31,80	5,511	,451	,532
p_09	31,80	5,511	,451	,532
p_10	30,70	8,011	-,438	,745
p_11	32,00	6,222	,282	,574

Estadísticas de escala			
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
34,10	6,767	2,601	11

EN EL CUADRO SE OBSERVA QUE, EL ALFA DE CHROMBACH ES DE 0.80 por lo que el instrumento de medición de datos es altamente estable y tiene el grado de repetitividad adecuado para aplicarse en campo. (0.810).

Adicionalmente cada elemento o ítem aporta información adecuada para la medición de la variable, por ser superiores al nivel 0.3.

Escala: CALIDAD DE ATENCIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	68	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	68	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,830	14

Estadísticas de total de elemento

	Media de es- cala si el ele- mento se ha suprimido	Varianza de escala si el ele- mento se ha supri- mido	Correla- ción total de elemen- tos corre- gida	Alfa de Cronbach si el ele- mento se ha supri- mido
12. Siente que la ubicación de acceso es el adecuado en la institución para los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz	35,99	26,731	-,019	,841
13. Siente que la información que brinda el personal de salud es el adecuado en la institución para los usuarios del Hospital II EsSalud Huaraz	35,69	25,023	,307	,828
14. Siente que el estado de los equipos es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz	35,78	23,518	,633	,812
15. Siente que el material informativo es el adecuado para brindar atención a los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz	35,71	23,882	,546	,816
16. Cree Ud. Que los profesionales se van innovando de acuerdo a las necesidades de los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz	35,60	25,288	,261	,830
17. Siente Ud. Que la capacitación al personal de salud es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz	35,68	24,461	,424	,822
18. Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuado para los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz	35,87	25,609	,204	,833
19. ¿Cuál es el nivel de cortesía y amabilidad que brinda el personal de salud al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?	33,41	24,335	,242	,837
20. ¿Cuál es la rapidez y precisión con la que se atiende al usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?	33,46	22,700	,444	,822
21. ¿Cuál es el grado de compromiso del personal de salud hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?	33,54	21,058	,639	,805
22. ¿Cuál es el grado de trasferencia y confianza del personal de salud hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?	33,54	20,759	,700	,799

23. ¿Cuál es el grado de entendimiento de Ud. Hacia los usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?	33,19	20,933	,737	,797
24. ¿Cuál es su grado de generosidad hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?	33,13	21,699	,623	,807
25. ¿Cuál es su grado de comprensión y paciencia hacia el usuario del Hospital II EsSalud Huaraz?	33,09	22,022	,609	,808

Estadísticas de escala

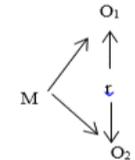
Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
37,21	26,823	5,179	14

En el cuadro se observa que, según la prueba del Alfa de Chrombach , 0.83 se acepta la fiabilidad del instrumento, por lo que es sumamente adecuado para replicar la encuesta a campo.

Los ítems de cada elemento al ser superior a 0.3 aportan información para llegar a medir adecuadamente la encuesta, por lo que son necesarios para el estudio de la calidad. De atención.

Anexo 2: Matriz de consistencia

Planteamiento del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Muestra	Diseño	Instrumento	Estadístico	Diseño
¿Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital EsSalud II Huaraz, 2017?	Determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos en el Hospital II EsSalud Huaraz, 2017.	Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al usuario interno en el Hospital Essalud II Huaraz, 2017	Motivación intrínseca	La muestra estuvo conformada por 68 trabajadores profesionales asistenciales y técnicos asistenciales del Hospital II EsSalud Huaraz, para el año 2017, seleccionados bajo el muestreo probabilístico estratificado.	Esta investigación fue de tipo Descriptivo - correlacional (Hernández y Baptista, 2010).	Cuestionario sobre Motivación laboral	Contraste de hipótesis Chi-cuadrado	Diseño correlacional
			Motivación extrínseca					
			Calidad de atención					
			Calidad objetiva					
			Calidad subjetiva					



Población: 234 trabajadores asistenciales y administrativos.
 Técnica: Encuesta.
 Instrumento: cuestionario

Anexo 3: Constancia emitida por la institución que autoriza la realización de la investigación



PERÚ

Ministerio
de Trabajo
y Promoción del Empleo

Seguro Social de Salud
EsSalud



OFICIO N° 118 -D-RAHZ-ESSALUD-2017

Huaraz, 15 de junio del 2017

Señor:

JHON HENRRY HENOSTROZA MAGUIÑA
Av. Interoceánica N° 180 Nueva Florida
Presente.-

Asunto : Autorización para ejecutar el Proyecto de Investigación
"Motivación Laboral y Calidad de la Atención al usuario."

Ref : Carta N°007-SERV. DE ODONTOLOGIA-HII-ESSALUD-RAHZ-2017

Mediante el presente lo saludo cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia comunico a usted que se **AUTORIZA** la ejecución del Proyecto de Investigación Titulado "Motivación Laboral y Calidad de la Atención al usuario" en las instalaciones del Hospital II Huaraz el día 21 de Junio del 2,017.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;



CUC/RTR/fcm
Cc. Archivo.

NIT: 6556-2017-1375


CARLOS A. UGAZ CARRANZA
CMP. 21097 RNE. 16692
DIRECTOR
RED ASISTENCIAL HUARAZ


Anexo 4: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento yo.....

Identificado (a) con DNI..... acepto participar en la investigación realizada por el Bachiller Jhon Henry Henostroza Maguiña.

He sido informado (a) que el objetivo del estudio es: medir relación entre la Motivación Laboral y la calidad de atención al usuario interno del Hospital II EsSalud Huaraz.

Con esta finalidad responderé un cuestionario para dicho estudio. La información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Firmo en señal de conformidad:

Firma del participante

Fecha:

Base de datos

n°	Motivación Laboral											Calidad objetiva							Calidad subjetiva						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	5	4	4	3	5	5	4
3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	4	5	5	5	5	4	4
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
5	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	5	4	4	3	5	5	4
7	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4
8	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3
9	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	5	5	4	4	5	5	5
10	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	1	2	1	2	2	2	3	4	1	2	1	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3
12	4	4	4	1	3	4	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	4	3	2	2	3	4	4
13	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	1	1	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	4	4
14	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	5	5
15	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	4	4	5
16	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	4	4	4	4	4	4	5
17	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	3	2	2	2	2
18	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4
19	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3
20	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	5	5	4	4	5	5	5
21	2	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	3	4	4	4
22	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	1	2	1	2	2	2	2	4	4	3	3	4	4	4
23	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	1	2	1	1	1	1	2	3	2	2	3	4	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	5	4
25	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	1	2	1	2	1	1	1	4	3	2	2	3	3	4
26	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3
27	4	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	1	1	1	2	1	1	1	5	4	3	3	4	4	5
28	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	4	4	3	3
30	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3	3	3	4	4	4	3
31	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	5	2	1	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	1	1	1	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4
33	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	4	5	5
34	3	4	3	4	3	3	4	2	2	2	4	1	1	1	2	2	1	2	4	4	4	4	3	4	5
35	4	3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4
36	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	3	3	3	4	5	5	5
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	4	4	4
38	3	3	2	3	4	3	2	4	3	4	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	5	5	5	5	5
39	3	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	2	2	2	2	2	2	1	4	4	3	3	4	4	4

40 3 3 4 3 3 4 3 3 3 4 3 1 2 2 2 1 2 2 3 5 4 5 4 5 5
41 4 3 3 3 3 2 3 3 2 3 3 1 2 2 2 2 2 1 4 4 4 4 5 4 5
42 3 3 3 3 3 4 3 4 3 3 4 1 2 2 2 2 2 1 4 4 4 4 4 5 4
43 3 3 2 2 3 2 2 2 5 2 5 1 2 1 1 2 2 1 4 4 4 4 4 4 4
44 4 3 3 3 4 3 4 3 3 3 2 1 1 2 2 2 2 1 4 5 5 5 5 5 5
45 3 3 2 3 2 4 3 2 3 3 3 1 2 2 2 2 1 2 3 3 5 5 5 5 5
46 3 3 3 3 2 2 3 2 3 4 3 1 2 2 2 2 2 1 3 3 5 5 5 5 4
47 3 2 2 2 4 4 4 4 4 4 4 2 1 1 2 2 2 1 4 3 3 3 4 4 4
48 4 4 4 3 3 3 3 3 3 3 3 1 2 1 1 1 1 1 4 4 4 4 4 4 4
49 4 4 4 2 2 3 3 3 3 3 5 1 2 1 1 1 1 1 5 3 3 3 5 5 5
50 2 2 2 2 2 2 3 5 5 3 4 2 1 1 2 2 1 1 4 4 5 3 4 4 4
51 3 3 2 3 4 3 3 3 3 2 3 1 2 2 2 2 2 1 3 3 3 5 5 5 5
52 3 3 2 3 3 4 3 3 4 3 2 1 2 2 2 2 1 1 5 5 5 5 5 5 5
53 3 3 3 3 2 4 4 3 3 3 4 1 2 2 2 2 2 1 3 5 5 4 4 4 4
54 3 3 4 4 4 4 3 3 4 3 2 1 2 2 2 2 2 1 3 5 5 5 4 5 5
55 3 3 3 2 3 2 3 4 4 3 2 1 2 2 2 2 2 1 3 3 5 5 5 5 4
56 3 3 2 3 3 2 3 3 4 3 3 1 2 2 2 2 2 1 5 5 4 5 5 4 5
57 2 2 2 4 2 2 2 4 4 4 4 1 1 1 1 1 1 1 5 5 3 3 4 4 4
58 3 3 4 4 3 3 3 4 3 3 4 1 2 1 2 2 2 2 4 4 3 3 4 4 4
59 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 2 2 2 2 2 4 4 4 4 4 4 4
60 4 4 4 3 3 4 3 4 4 4 4 1 2 2 1 2 2 2 4 4 3 4 4 3 3
61 4 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 1 2 1 1 2 2 1 4 3 4 3 3 3 3
62 4 4 4 3 4 4 3 4 4 4 4 2 2 1 2 2 1 1 5 4 4 4 5 4 5
63 3 2 3 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 1 1 2 2 1 4 3 4 3 4 4 4
64 3 3 3 4 3 3 3 4 4 4 4 1 2 1 2 2 2 1 4 3 3 3 4 4 4
65 4 4 4 4 4 3 4 3 4 3 2 1 2 2 2 2 2 2 3 5 5 4 5 4 5
66 3 3 4 3 3 4 4 4 4 4 4 2 1 1 2 2 2 1 4 3 4 3 4 4 4
67 4 3 2 4 3 1 4 5 5 4 5 1 2 2 1 1 2 1 4 5 3 4 3 5 4
68 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 2 2 2 2 2 2 2 4 4 4 4 4 4 4

Anexo 6: Fotografías de recojo de información en campo.

Fotografía 01:



Fotografía 02:



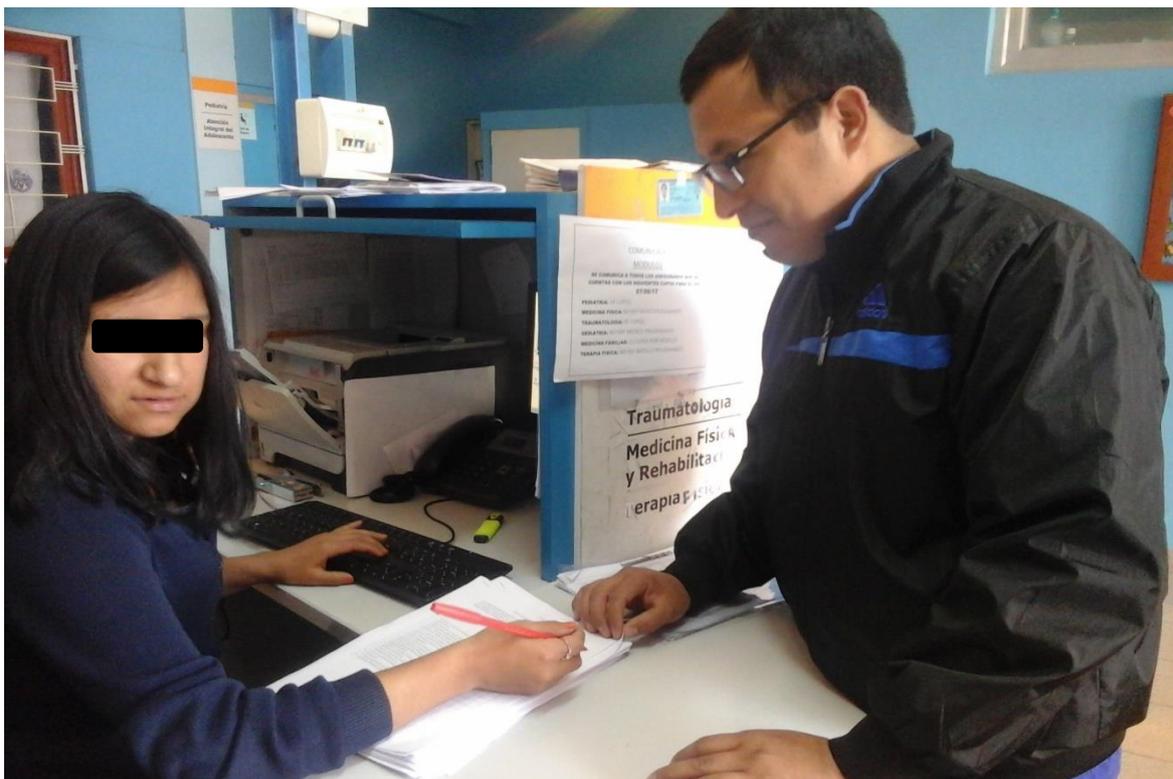
Fotografía 03:



Fotografía 04:



Fotografía 05:



Fotografía 06:

