



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Motivación laboral del personal de enfermería y calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Ipanaque Montalvo, Karla Samira (ORCID: [0000-0001-7922-3845](https://orcid.org/0000-0001-7922-3845))

ASESOR:

Mg. Amorós Rodríguez, Eduardo Martin (ORCID: [0000-0002-3372-1299](https://orcid.org/0000-0002-3372-1299))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de Servicios de Salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por permitirme alcanzar mi sueño de ser una profesional, por guiar mi camino y por darme la fortaleza para seguir adelante y no rendirme.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres.

A mi hermano por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Cesar Vallejo, a mis profesores en especial al Dr. Eduardo Amorós Martínez quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

A los participantes de la presente investigación por compartir su valioso tiempo para mejorar nuestra investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGIA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de analisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Correlación motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado	17
Tabla 2	Nivel de la variable motivación laboral	18
Tabla 3	Nivel de la variable calidad de atención	19
Tabla 4	Correlación motivación extrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.	20
Tabla 5	Correlación motivación intrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.	21

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general es determinar la relación entre la motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental descriptivo correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 30 enfermeras(os) de un establecimiento de Es Salud, Chiclayo quienes se les aplicó, dos cuestionarios una para la variable motivación laboral del personal de enfermería y otro cuestionario para la calidad de atención al paciente hospitalizado, cuya validez se estableció mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,95 estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere mejorar el nivel de motivación laboral del personal de enfermería y calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

Palabras clave: Calidad de atención, motivación, laboral del personal de enfermería.

Abstract

The general objective of this research work is to determine the relationship between the work motivation of the nursing staff and the quality of care for hospitalized patients in an establishment in Es Salud, Chiclayo. The thesis approach corresponds to a basic study, with a correlational descriptive non-experimental design. A representative study group was used, made up of 30 nurses from an Es Salud establishment, Chiclayo, who applied two questionnaires, one for the work motivation variable of the nursing staff and another questionnaire for the quality of care at the hospital. hospitalized patient, whose validity was established by expert judgment and reliability through Cronbach's Alpha, around 0.95, establishing a high level of reliability. The results imply a set of analyzes of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of existing relationship. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to improve the level of work motivation of the nursing staff and the quality of care for hospitalized patients in an establishment in Es Salud, Chiclayo.

Keywords: Quality of care, motivation, work of the nursing staff.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, a causa de la pandemia del Covid-19, se rompieron los designios persuasivos del activo humano del bienestar en el planeta, este efecto hasta ahora, más de 400 días después de la propagación y conducción de la infección, está cambiando en todos los rangos en el punto focal del trabajo de la clínica médica, hay temor, aprensiones, disposición horrible y sorprendentemente nuevos modelos de atención que se centran en una evasión total, cambiando la naturaleza de las medidas de atención, particularmente en el personal de enfermería. (Weller, 2020).

A nivel mundial, existe un cúmulo de problemas identificados con la inspiración laboral, al igual que la naturaleza del cuidado de los colegas hacia sus clientes finales, de esta manera la Organización Internacional del Trabajo [OIT] en una melancólica investigación distribuida justo antes del punto más alto de los pioneros del G20, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) dice que la economía mundial está cerca de otra y más profunda desaceleración de los negocios, lo que adicionalmente aplazará la recuperación financiera a nivel mundial y puede producir más presión amistosa en un enorme número de naciones (2016, p.1).

En Chile creador Reyes, Saucedo y Pérez (2013) uno de los elementos primordiales de los marcos de bienestar en Chile es la disposición de administraciones justas, oportunas, viables y seguras, donde la naturaleza ideal del cuidado es un componente principal para prometerlas. La idea de la naturaleza de la atención ha incluido tanto al individuo como a la población, garantizando la disposición de las administraciones de bienestar dependientes de la mejor prueba lógica accesible. (p.13). En el ámbito nacional Hinostroza (2019) en los lugares de bienestar, consultorios y postas del país, el personal de bienestar se ve expuesto a dificultades y condiciones hasta cierto punto antagónicas que provocan una contención con su ejecución laboral. En la circunstancia actual, los problemas surgen cuando se compromete la consideración del cliente final, que es el cliente que evalúa la asistencia, que notará cada una de las sutilezas de la exposición del personal de bienestar y cómo desafían su parte en el clima experto.

En el seguro social de salud del Perú conocido por su abreviatura Es Salud es una institución peruana de la seguridad social en salud con el compromiso de velar la atención integral y las necesidades de la población asegurada equitativamente. Es muy necesario realizar el presente estudio que servirá de base para mejorar la motivación laboral del personal de enfermería de manera oportuna e inmediata y así generar procesos eficientes en la calidad de atención al paciente, debido a que existe desmotivación por el personal de enfermería afectando la calidad de sus servicios hacia los pacientes siendo un factor importante, agregamos la lentitud en el servicio, fuentes de estrés de parte del personal, falta de compromiso, creando falta de capacidades en el puesto, falta de empatía, cordialidad y amabilidad es cada vez menor, creando un ambiente desagradable en el área de servicio o institución en general como consecuencias el paciente hospitalizado obtiene una pésima calidad de servicio en atención quejándose constantemente. El problema quedo formulado de la siguiente manera: ¿Existe relación entre la motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo?, así mismo, se formuló los siguientes problemas específicos: ¿Existe un nivel de motivación laboral del personal de enfermería en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo?; ¿Existe un nivel de calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo?; ¿Cuál es la relación que existe entre motivación extrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo?; ¿Cuál es la relación que existe entre motivación intrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo?, además se planteó como objetivo general:

Determinar la relación entre la motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo y como objetivos específicos se plantearon los siguientes: Identificar el nivel de motivación laboral del personal de enfermería en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo; Identificar el nivel de calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo; identificar la relación entre la motivación extrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo;

identificar la relación entre la motivación intrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

La hipótesis general quedó formulada así: Existe una relación significativa entre la motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo y las hipótesis específicas tenemos: existe una nivel de significativa en la motivación laboral del personal de enfermería en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo; existe una nivel de significativa en la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo; existe una relación significativa entre la motivación extrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo; existe una relación significativa entre la motivación intrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

La exploración según una perspectiva teórica, se legitima en agregar a una exposición superior en la naturaleza del cuidado, dinámica y recibiendo las medidas comparativas para disminuir la frecuencia de tales cuestiones laborales, posteriormente se proponen nuevas presenta de acuerdo a una perspectiva de sentido común, resolver la dificultad en el caso de que sea factible discutir una relación entre la motivación de trabajo del personal de enfermería y la calidad de la atención a los pacientes hospitalizados en una fundación de bienestar y de acuerdo a una perspectiva metodológica será accesible a la sociedad lógica, llegando a objetivos lógicos que fueron trabajados por el cambio del instrumento propuesto para el surtido de datos informaciones y aclaraciones para examinar la conexión entre los factores. El examen y aprobado de forma fiable para la investigación actual.

II. MARCO TEÓRICO

Por lo consiguiente se tomaron algunos trabajos para la presente investigación pudiendo analizar trabajos internacionales como nacionales a continuación se detalla de la siguiente manera:

A nivel mundial en Colombia para Bermúdez (2020) cuyo objetivo era encontrar las condiciones en las que los especialistas en enfermería trabajan y prestan cuidados. La evaluación de la escritura y de la cuenta de esta manera encuentra que, como lo demuestra la OMS, los colaboradores clínicos abordan esencialmente el 50% de la mano de obra maestra de la prosperidad. De los 43,5 millones de trabajadores de la prosperidad en el mundo, 27,9 millones son encuestados para ser figuras parentales clínicas, de las cuales la mayor parte (19,3 millones), este marcador de trabajo de guardián se ha transformado en un puntero de giro social y es visto como tal por el Banco Mundial, en el catalizador de países como Islandia, Nueva Zelanda, y en nuestra región, Brasil. Se conjetura que, independientemente de las condiciones problemáticas hechas por COVID-19, en este año, 2020, el perfil y el estatus de la enfermería en todo el planeta se ha elevado y se están haciendo esfuerzos para cerrar las aberturas descritas en el Informe de Triple Impacto. La motivación del trabajo de enfermería ha llevado la pieza de la tutoría y la evaluación a la primera línea de la medida del peso de la enfermería en general.

Del mismo modo, en Chile para Pedraja et., al. (2019) El propósito fue evaluar la impresión del concepto de enfermería en el centro afiliado Dr. Juanno Eklevani y los cinco centros de prosperidad familiar de Arica. Esto incluyó ilustraciones de 285 personas mayores de 18 años. Para la edad, utilizamos el modelo Serperf de Cronin y Taylor (1992) con el objetivo de fortalecer el espíritu de descubrimiento e investigación. Como resultado, cuatro de las seis instalaciones evaluadas reportaron un puntaje aceptable para condición general y un puntaje de o más. CESFAMugenioPetruccelli (5.0), CESFAM Remigio Sapunar (.5), Hospital Regional Juan Noé Crevani (.2), CESFAM Iris Veliz (.0). Dos clínicas acreditadas, CESFAM Amador Neghme y CESFAM Bertín Soto, obtuvieron 3.9 y todas fueron

abordadas en una escala de 1-5. Como resultado, las instalaciones bajo investigación tuvieron que abordar la idea de que era necesario hacerlo. En enfermería.

Para Gómez (2015) es un examen expresivo transversal, en el que se propuso jugar la satisfacción del cargo de enfermería según la unidad de hospitalización en la que trabajan y captar el socio-fragmento y las condiciones de trabajo que pueden estar relacionadas con una satisfacción realmente extraordinaria, la población de exploración de 121 asociados clínicos fue dirigida desde enero a mayo de 2015. Para ello, se aplicó una revisión normalizada (Cuestionario de Satisfacción Laboral de Font-Roja) a una población de 95 colaboradores clínicos del Hospital San Agustín. Por fomentar una base de datos, los resultados fueron realmente analizados y examinados destacándolos de varias pruebas. Se descubrió que, dependiendo de la unidad de hospitalización, el reconocimiento es novedoso, las unidades clínicas tienen mayor reconocimiento que las unidades asistenciales, los especialistas varones son los que muestran mayor reconocimiento de la ocupación, encontrando, en conjunto, que las condiciones de trabajo influyen en el reconocimiento del trabajo, con una importancia real $p < 0,005$, siendo los resultados realmente básicos.

De manera similar en Serbia para Grujicic et al (2018), cuyo punto fue examinar si existe calificación en la motivación laboral y el reconocimiento de la ocupación entre los expertos en materia clínica y las figuras parentales en Vojvodina. Incluyó 230 médicos y figuras parentales y utilizó un estudio auto coordinado. El resultado muestra que los médicos, en contraposición a los colaboradores clínicos, se mostraron básicamente más enérgicos (82% y 56,6% de forma independiente) sobre los factores laborales, por ejemplo, la satisfacción de los destinos de la posición en la oficina de consideración clínica, las grandes conexiones de trabajo, el espacio de trabajo positivo, la probabilidad de progresión y la autosuficiencia en el trabajo. De ello se deduce que los tutores clínicos y los médicos están más persuadidos y contentos con su trabajo; no obstante, los médicos están más impulsados que las figuras parentales.

A nivel público para Córdoba (2018), El objetivo era encontrar una asociación entre el ambiente autoritario y la motivación laboral entre el personal de enfermería

del Centro de Crisis Hosea Glutello en Chosika. El Estudio de Correlación Avanzada incluye 73 empleados de bienestar que utilizan herramientas llamadas Escala de Motivación Laboral y Escala de Clima Organizacional, lo que resulta en un moderado 7,9% en diversos grados de clima y trabajo motivacional. El 75,6% era común. Existe un vínculo positivo entre los diferentes niveles de clima laboral y motivación ($Rho = .600$) y $p < 0,05$.

Por otra parte, Córdor y Valencia (Perú, 2019), cuyo objetivo fue decidir el grado de inspiración y su relación con la ejecución laboral de los asistentes del espacio materno-infantil de la clínica Edgardo Rebagliati Martins. El examen transversal correlacional expresivo incluyó 84 asistentes médicos y utilizó dos instrumentos de inspiración y ejecución laboral. El resultado muestra que el 92,85% de los médicos cuidadores tienen una alta inspiración laboral y una alta ejecución laboral con un 63,09% y la medida de trabajo exterior es del 89,28% con un nivel significativo. Presumen que existe una enorme conexión entre el grado de inspiración y la ejecución de la ocupación.

Del mismo modo, Pérez y Rivera (2015) Pucallpa llevaron a cabo una revisión de la Evaluación de expertos del Instituto de la Amazonía Peruana de 2013 sobre el entorno organizacional y el desempeño profesional entre abril y diciembre de 2013. Esta es solo una evaluación cuantitativa. Inexplorado, ilustrado, relacionado. La población cubierta por esta evaluación incluye un total de 18 trabajadores, 728 y 1057 gerentes tanto de la sede como del Comité Regional de Gestión Pucallpa del Instituto Amazónico Peruano. Esta recomendación es un experto en progreso ambiental y el Instituto Amazonas en Perú. La premiada evaluación de clima organizacional y satisfacción laboral de Sonia Palma (1999), adaptada al entorno peruano de Alarcón (2010), se aplicó a 107 expertos del instituto. Iquitos y Pucallpa fueron consultados de forma independiente e individual con la confidencialidad necesaria. Los resultados obtenidos muestran que el nivel global es medio (57,9%). De acuerdo con esto, un clima evolutivo agradable es una parte integral del establecimiento, ya que influye en el proceso de implementación del empleo. Expertos del Instituto Amazónico Peruano en 2013 plantean la hipótesis de una relación proporcional fluctuante entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Salazar, Cosiun y Torres (2019) en su artículo Relación del ambiente autoritario con la realización laboral en una organización del área de desarrollo, de igual manera Medina (2012) exploró factores similares en vendedores de camiones del Municipio San Francisco del Estado Zulia, el cual buscó relacionar los dos factores, posteriormente, que en la medida que el ambiente sea positivo ayudará con sentir una realización más notable.

Para Maggi, W. (2017) dirigió la Evaluación de la naturaleza de la atención comparable según la inclinación general de los clientes de las administraciones de crisis pediátricas Hospital General de Milagro en el período 2017. Fue de metodología cuantitativa, se aplicó la escala SERVQUAL a 357 sujetos. Los resultados que llamaron la atención fueron el bajo nivel de cumplimiento por cuestiones en la mayor parte de las mediciones estimadas por SERVQUAL: calidad inquebrantable, simpatía, sustancia y bienestar; siendo la capacidad de respuesta la que adquirió una valoración superior. Se infiere que la ayuda evaluada no ofrece bienestar ni tratamiento aculturado a los pacientes, a pesar de ser una región de crisis donde se junta un grupo débil, por ejemplo, los niños. Como se indica en la investigación dirigida en el 2017, en Ecuador se tiende a ver que a pesar de ser un país con un modelo de marco de bienestar de protección general esto no ha asegurado que la calidad que se da en las fundaciones logre la satisfacción del paciente; ya que aún falta consideración en la que es importante trabajar y mejorar. Asimismo, para que el cliente se sienta satisfecho, los discernimientos deben cumplir con los supuestos, y para lograrlo es crucial ofrecer competencia y cordialidad en la disposición de la atención. Además, el discernimiento que cada cliente tiene de la ayuda será de extrema importancia ya que es lo que beneficiará o influirá en la imagen de una oficina de bienestar.

Montes y Díaz (2018), cuyo propósito es seleccionar una relación entre niveles claros de motivación del enfermero y satisfacción laboral en el Hospital Apoyo San Francisco de Ayacucho, incluyendo un corte transversal de un estudio de correlación de 50 participantes. Esta herramienta se utiliza para medir la dinámica y la escala de SLSPC y ejecutar trabajos. Los resultados muestran que existe una relación básica razonablemente directa ($r = 0,88$) entre la motivación y

la percepción laboral. Las variables cognitivas del trabajo y las estimaciones motivacionales muestran una relación basal moderada ($r = 0,25$, $p = 0,002$) y una relación de autonomía de una sola tarea ($r = 0,06$), $p = 0,003$). La tarea resultó ser muy importante, con una gran relación débil directa ($r = 0.33$, $p = 0.000$). Esperamos una fuerte relación entre dinámica y empleo. Además, se observó una relación moderada entre las tasas de educación y la autonomía institucional. Como muestra el punto de vista del cliente, Canchari (Perú, 2017) eligió la idea de la asistencia de especialistas en emergencias en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Un ejemplo de una encuesta de 50 personas, una encuesta de ideas urgentes revisada por pares que se utiliza como herramienta desde la perspectiva del cliente. Los resultados muestran que la persona número 80 cree que la idea de una enfermera es racional; el 90 que la medida de la compasión es racional. El día 5, las medidas concretas son terribles. Como era de esperar, nuestros clientes consideran que la enfermería es típica, lo que nos motiva a reflejar a los profesionales de enfermería y seguir trabajando para promover la calidad en las emergencias ejecutivas.

Huerta (2015) dirigió una investigación el objetivo fue decidir el grado de cumplimiento de los clientes. Exploración subjetiva transversal, se dirigió el surtido de información a través de una revisión para medir el cumplimiento de los clientes según sus percepciones. Se eligió un ejemplo de 77 clientes para su alojamiento. Se obtuvieron los siguientes resultados El 92% de los clientes estaban satisfechos con la asistencia prestada; los componentes de calidad inquebrantable, seguridad, simpatía y partes sustanciales de la visión general de SERVPERF dieron lugar a más del 80% de clientes satisfechos. Sea como fuere, la medición de la capacidad de respuesta provocó una gran decepción. El grado de satisfacción de los clientes fue del 92%. Es más, la decepción se fijó en las regiones que necesitaban pulcritud y solaz durante la administración. La investigación permitiría tener una visión clara sobre lo que sucede con la consideración dada a los clientes y a partir de ahí plantear arreglos (p. 7)

Según una persuasiva teoría del trabajo. Berardi (2015) reconoce que el modelo situacional de Vroom, también conocido como teoría de las expectativas, es una presunción que forma la inferencia de medidas relacionadas con evaluaciones motivacionales realizadas en la investigación. En el caso de Vroom

(196), la motivación es la capacidad de dar a cada persona las emociones y la fuerza adecuadas para desarrollar una habilidad en particular. Como muestra, la motivación eleva el nivel de habilidad de uno y depende de tres fuerzas principales que trabajan para cada persona.

Teoría del contenido o teoría de demanda. Según Maslow (193), citado por Moya (2011), quizás la teoría necesaria radica en este cuadrado, y todos comparten la misma lógica promedio. Cumplir requisitos no mencionados. La única motivación de eso es el aura de actividades realizadas para satisfacer nuestras necesidades.

Según Maslow (2015) demostró que la inspiración en el trabajo es la disposición de los poderes internos y externos que consiguen que un individuo se esfuerce con valentía y, en este sentido, caracterizan una demostración de actividad y acto con un objetivo específico en mente a través del curso y el punto focal de la conducta, el grado de esfuerzo aportado y la laboriosidad de la conducta (p.98).

Franklin y Krieger (2014) referencian que la motivación laboral surge continuamente a partir de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres artesanales se transformaron en líneas de producción donde decenas y muchos individuos entregaban por medio de máquinas de trabajo; los contactos básicos y simples entre el artesano y sus compañeros se confundieron. Era importante facilitar los recados multitudinarios ejecutados por un número extraordinario de individuos y cada uno de ellos pensaba de manera alternativa, comenzaron los problemas de baja eficiencia y falta de compromiso en el trabajo. Es todo menos una opción frente a los enfrentamientos, la ausencia de comprensión entre los individuos, la ausencia de inspiración, la eficiencia pesimista y la ausencia de interés, por poner algunos ejemplos; es todo menos un sistema que logra la intercesión entre los intereses de los gestores y los requisitos o supuestos para los representantes, ya que en una organización donde trabajan numerosos individuos, las relaciones sociales son confusas y es importante utilizar la cabeza para hacer una reflexión, establecer opciones y transmitir las (p.45).

La motivación laboral es el nivel de afán que necesita un individuo para realizar un intento apoyado para cumplir con los objetivos institucionales,

considerando como inspiración, el poder que faculta, coordina y canaliza la conducta humana" (Steer, Porter y Bigley, 2013, p.48).

Meyer, Becker y Vandenberghe (2014) establecen que la motivación laboral es el poder que acciona a los representantes para realizar un movimiento y que, además, impacta en la estructura, el rumbo, la fuerza y la duración de la conducta o del directo (p.58). En definitiva, la motivación determina qué es lo que los representantes se ven impulsados a realizar, cómo intentarán hacerlo, con qué fuerza intentarán alcanzar los cometidos y cuánto tiempo aguantarán hasta alcanzar el objetivo.

La motivación extrínseca, es el clima que engloba a los individuos y la forma en que desempeñan su trabajo. Están fuera de la capacidad de control de las personas. Los principales componentes estériles son: la remuneración, las ventajas sociales, el tipo de dirección o supervisión que reciben los individuos por parte de sus jefes, las condiciones físicas y naturales de trabajo, las disposiciones reales de la organización, las directrices interiores, etc. (Bolesn et al, 2014). Herzberg (1959) dijo: que los factores limpios solitarios se consideraron en la inspiración de los individuos, el trabajo es una circunstancia indeseable y para conseguir que los individuos trabajen más, muy bien puede ser compensado y aumentado el salario, es decir, el individuo es impulsado a cambio del trabajo. En el momento en que los elementos estériles son ideales se evade la decepción del trabajador. (p.101)

La motivación intrínseca son factores de motivación o de trabajo: son los que se identifican con el trabajo que realiza por ejemplo el reconocimiento, el trabajo vigorizante y la superación y el avance. Esbozan lo que los individuos hacen realmente en el trabajo. Estos componentes son el resultado de los impulsores internos de los representantes, resultando ser la inspiración en lugar de la actividad.

Davis y Newstrom (1999) Estos elementos inspiradores tienen que ver con la sustancia del trabajo que el individuo realiza, se centra en el trabajo, en las obligaciones identificadas con el trabajo actual e incluyen: el deber, la autosuficiencia para concluir cómo desempeñar su trabajo, los avances (progresión o adelanto), la plena utilización de las habilidades individuales, el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la oportunidad de desarrollo. (p.76).

Según las teorías de calidad de atención para Donabedian (2005) alude a Ruelas y Frenk "Un ciclo eficiente de superación de cualquier problema entre la ejecución genuina y los resultados ideales, según un conjunto de puntos de corte mecánicos en un marco específico" (p. 9-16).

Berwick el interés de la junta directiva y el personal para seguir desarrollando los ciclos y las administraciones, utilizando procedimientos cuantitativos y aparatos lógicos". Con respecto a esta forma de pensar, la mejora incesante de la calidad es un programa libre de supervisión que pretende garantizar que todos los ejercicios esenciales de calidad se establezcan y sean idealmente potentes; que los efectos posteriores de los ejercicios continuos de calidad sean positivos; y que se discutan, comprendan y trabajen enfáticamente". (p.28).

La calidad es un método de legitimación o de grandeza, que puede tener unas cuantas traducciones que requieren el establecimiento de las necesidades, es cualquier cosa menos un objetivo problemático de cumplir verdaderamente. (Ramos, p.172).

Como indica el MINSA, la calidad es la asociación de atributos que tienen las administraciones del bienestar, desde la perspectiva especializada y humana, ayuda a lograr los impactos ideales, tanto para los proveedores como para los clientes.

Para el campo de la salud, el término calidad debe abarcar tanto la perspectiva física o especializada como la información, la correspondencia y las relaciones humanas para que el paciente se sienta tranquilo tanto en el tiempo de espera como en la hora de atención; Del salto (2014) afirma que garantizar la calidad permite que los ejercicios realizados sean adecuados al momento en que se realizan, lo que producirá una responsabilidad de todos para lograr un clima de amabilidad en la organización.

Calidad objetiva, "Es todo lo que la asociación utiliza de acuerdo a los esfuerzos y gastos, para tener un artículo o administración "superior"" (García, 2012, p. 32).

Calidad subjetiva, "Es la capacidad que el cliente proporciona al artículo o administración y se estima por su capacidad de satisfacer completamente los supuestos del cliente". (García, 2012, p. 32).

Por fin dadas las especulaciones sobre la inspiración del trabajo y cómo la naturaleza de la atención con sus mediciones se establece como lo indica la configuración del impulso en unión con la realidad del flujo y con las ideas de los analistas, nos mostramos en la razón de construir una conexión entre estos desarrollos que experimentalmente requieren de la percepción de revés a través de la encuesta establecida con base en la operacionalización. (Cabrera, 2016, p. 88).

Estas cuestiones han sido dramáticamente más negativas, y sorprendentemente más en estas ocasiones desde que se identificó el primer caso de Coronavirus (14 de marzo del presente año), entre en una circunstancia de emergencia institucional persistente, con enormes agujeros y deficiencias, ausencia de RRHH preparados, ausencia de activos monetarios y presupuestarios y un envilecimiento excepcionalmente normalizado. No hubo ni hay muchas libertades para atender suficientemente la emergencia asistencial. Por ello, más del 80% del personal de enfermería está desmotivado (OPS, 2020b).

III. METODOLOGÍA

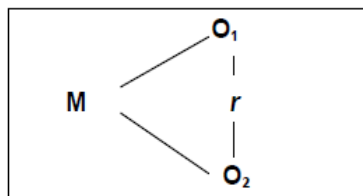
3.1. Tipo y diseño de investigación

La exploración se dirigió de tipo básico; ya que, De hecho, el objetivo de la aplicación no es inmediato, sino solo profundizar en el conocimiento existente de su realidad. Porque surge de la curiosidad y el análisis impreciso de los investigadores. (CONCYTEC, 2018).

Se indico una investigación descriptiva correlacional, a través de sus análisis de relación entre dos variables o más que puedan cuantificarse sin alterar alguna. (Hernández et al, 2016)

Para el presente estudio corresponde el Diseño no experimental. Se conceptualizo como una investigación que se crea sin controlar deliberadamente los factores. El examen hace lo que sea necesario para no alterar deliberadamente la variable principal para ver el valor en los descubrimientos con respecto a los diferentes factores (Fernández y Baptista, 2014).

El diseño del presente estudio es el siguiente:



Dónde:

- M = Muestra de estudio
- O₁ = Observaciones de la variable dependiente motivación laboral
- O₂ = Observaciones de la variable independiente calidad de atención
- r = Indica el Índice de correlación entre ambas variables

3.2. Variables, operacionalización

Variable independiente: motivación laboral

Variable dependiente: calidad de atención

Operacionalización

La operacionalización de las variables de estudio se presenta (Anexo 1)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población de estudio estuvo conformada por 30 enfermeras(os) de un establecimiento de Es Salud, Chiclayo; siendo Hernández, (2014) Es el conjunto total de las unidades de análisis; debiéndose especificar sus características básicas controlando variables extrañas.

Los datos antes indicados fueron tomados del personal de enfermería actualmente trabajando en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo; fueron tanto varones como mujeres de dicho establecimiento de estudio. Hernández, (2014). Es la pequeña parte seleccionada de la población en estudio para medir la investigación que se quiere realizar con un fin.

Criterio de selección

Todo el personal de enfermería que actualmente está trabajando en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

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

- Técnica de gabinete

Consiste en la recopilación de información bibliográfica mediante la técnica del fichaje, utilizando fichas como resumen, textual, comentario de forma digital, que permite el recojo de la información de referencia de dos variables de la presente investigación.

-Técnica de campo

Técnica de la encuesta. Se encarga de recopilar los datos a través del uso del cuestionario estas están estructuradas por dimensiones de las variables de estudio con preguntas cerradas y utilizando para la variable Motivación laboral fue aplicado al personal de enfermería y uno para la variable calidad de atención al paciente hospitalizado de acuerdo a las instrucciones utilizando la escala de Likert generalmente está conformada por 5 alternativas de respuestas, estas mismas fueron enviadas por la red social conocida como WhatsApp organizado en conjunto (Anexo 2) (McLeod, 2008).

Validez

La validación de los instrumentos de investigación del presente estudio se realizará a través de la validación de 5 expertos a quienes se les alcanzará una petición de validación por medio de una solicitud adjuntando los siguientes documentos: instrumentos de investigación, fichas de evaluación de instrumento de evaluación, tabla de operacionalización de variables y matriz de consistencia de la investigación. (Anexo 4)

Confiabilidad

La confiabilidad por consistencia interna se analizó mediante el alfa de Cronbach, con un puntaje de 0,9 siendo fuerte su confiabilidad. Para Hernández y Mendoza (2018), nos indican que el Alfa de Cronbach podría utilizarse para evaluar la confiabilidad y esta debe ser cercana a uno para ser significativa. (Anexo 03)

3.5. Procedimientos

Se requirió la autorización del director de un establecimiento, Es Salud; siendo la máxima autoridad para facilitar el desarrollo de dicha investigación, interrogando al personal de enfermería y al solicitar su apoyo para la aplicación de dichos cuestionarios fue en un espacio de dos semanas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos con el cuestionario fueron procesados utilizando el software SPSS versión 24 en español, en el cual se vaciaron los datos obtenidos, cuyos resultados se presentarán en tablas estadísticas, las figuras, sobre ellas se hizo el análisis correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

Se considera la autoridad de los creadores, con la que progresaron las referencias de las hipótesis aplicadas en las bases hipotéticas. Además, la información recopilada en las visiones generales no fue controlada a propósito para servir a la exploración y a los resultados previstos.

Principio de beneficencia, en le encontramos “La Garantía de que no sufrirán daños”, por lo que en esta investigación los participantes no se expondrán a experiencia que resulte en daños graves o permanentes, “Garantía de no explotación”, se asegurara que su participación o la información que proporcionan no será utilizada contra ellos.

Principio de respeto de la dignidad humana, en el encontramos el derecho a la autodeterminación, en el que los participantes deben ser tratados como entidades autónomas, siendo auto determinación la decisión voluntaria que tiene los participantes el dar por terminado su participación en cualquier momento, eso también incluye el derecho de no sufrir coerción.

Principio de justicia, este principio incluye el derecho del sujeto a un trato justo y a la privacidad, desde el momento de la sección, en donde no debe de existir discriminación, basándose en las necesidades de la investigación hasta la culminación de la investigación, teniendo en cuenta también el asegurarse de no invadir más de lo necesario.

IV. RESULTADOS

Objetivo general. Determinar la relación entre la motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud

Tabla 1

Correlación motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

			Motivación laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coef. de C	1,000	,979**
		Significancia B	.	,000
		N	30	30
	Calidad de atención	Coef. de C	,979**	1,000
		Significancia B	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Según el instrumento aplicado a la muestra de estudio

Al conectar los factores, se descubrió una un valor de significancia menor, lo que demuestra que existe una conexión entre los dos factores con un valor de 0,979 que es alto. Por consiguiente, la motivación laboral del personal de enfermería aun le falta coordinación y compromiso en el trabajo ya que influye en la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo

Objetivo 1. Identificar el nivel de motivación laboral del personal de enfermería en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

Tabla 6

Nivel de la variable motivación laboral

Nivel	F	%
Mala	9	30.00
Regular	14	46.67
Bueno	7	23.33
Total	30	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

Se aprecia una motivación laboral en las enfermeras en un nivel medio con tendencia a mala, explicándose que no alcanza aun el esfuerzo al llevar a cabo las tareas y la persistencia hasta alcanzar el objetivo, a pesar de los resultados una población pequeña demostró estar en un buen nivel de motivación laboral.

Objetivo 2. Identificar el nivel de calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

Tabla 8

Nivel de la variable calidad de atención

N	F	%
Bajo	9	47.37
Medio	15	78.95
Alto	6	31.58
Total	30	157.89

Nota: Elaboración según el instrumento

Se aprecia una calidad de atención en las enfermeras en un nivel medio con tendencia a bajo, explicándose que no aun no satisface las necesidades y expectativas del paciente, a pesar de los resultados una población pequeña demostró estar en un alto nivel de calidad de atención.

Objetivo 3. Identificar la relación entre la motivación extrínseca del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

Tabla 10

Correlación motivación extrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

			Extrínsecas	Calidad de atención
Rho de Spearman	Extrínsecas	Coef. de C	1,000	,985**
		Significancia B	.	,000
		N	30	30
	Calidad de atención	Coef. de C	,985**	1,000
		Significancia B	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Según el instrumento aplicado a la muestra de estudio

Al asociar los factores, se descubrió en la mayoría de casos se obtuvo un valor menor a lo recomendado, lo que demuestra que existe una relación entre las dos valores con un valor de 0,985 que es alto. En consecuencia, es muy posible que la motivación extrínseca ya que perciben una situación desagradable para lograr que las personas trabajen, aun no tiene un control adecuado de sus impulsos influenciando en la calidad de atención del paciente hospitalizado.

Objetivo 4. Identificar la relación entre la motivación intrínseca del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

Tabla 12.

Correlación motivación intrínsecas del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

			Intrínsecas	Calidad de atención
Rho de Spearman	Intrínsecas	Coef. de C	1,000	,893**
		Significancia B	.	,000
		N	30	30
	Calidad de atención	Coef. de C	,893**	1,000
		Significancia B	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Según el instrumento aplicado a la muestra de estudio

Al asociar los factores, se descubrió un valor menor a lo recomendado, lo que demuestra que existe una relación entre los dos factores, con un valor elevado de 0,893. De este modo, se deduce su motivación intrínseca del personal de enfermería repercute en no satisfacer las necesidades y expectativas del paciente influenciando en la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

V. DISCUSIÓN

En este capítulo se establece la discusión teniendo como base los resultados establecidos. A través del tiempo se ha realizados varios trabajos de investigación acerca del presente tema sea a nivel internacional y nacional, siendo las variables de estudios los pilares fundamentales en los servicios del personal de enfermería en brindar una calidad de atención satisfactorio al tener una motivación laboral excelente siendo las expectativas del paciente quien las recibe.

De acuerdo al objetivo general, los resultados muestran la relación entre la motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo, Al conectar los factores, se descubrió una un valor de significancia menor, lo que demuestra que existe una conexión entre los dos factores con un valor de 0,979 que es alto. Por consiguiente, la motivación laboral del personal de enfermería aun le falta coordinación y compromiso en el trabajo ya que influye en la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

Estos resultados son similares a los antecedentes establecidos en el presente estudio que señalan también como problema en la motivación laboral, siendo este el motivo del desarrollo de sus investigaciones tales como los hallazgos de Ontes y Díaz (2018) es el nivel de inspiración y desempeño de las enfermeras expuestas en el Hospital de Apoyo en San Francisco de Ayacucho, y el estudio cruzado de correlación incluye 50 auxiliares médicos. Se utilizaron herramientas para estimar las variables de inspiración y las escalas de desempeño laboral SLSPC. Los resultados muestran que existe una relación directa razonablemente importante ($r = 0,88$) entre la inspiración y el desempeño en el lugar de trabajo. Las variables de desempeño profesional y las medidas de inspiración confirman una relación moderadamente significativa ($r = 0.25$, $p = 0.002$) y la autosuficiencia de la atribución individual ($r = 0.06$, $p = 0.003$) al inicio. La importancia de la tarea resultó ser pequeña. y relación directa muy grande ($r = 0.33$, $p = 0.000$). Se cree que existe una fuerte relación entre las variables inspiradoras y las tendencias laborales.

Asimismo, se observó una relación moderada entre inmigración y autosuficiencia ocupacional. Desde la perspectiva del cliente, Canchari (Perú, 2017) se propuso definir la naturaleza de la atención brindada por los auxiliares médicos del departamento de crisis del hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Al parecer, las pruebas llegaron a 50 personas, y se utilizó como herramienta la investigación sobre la naturaleza de la atención prestada por el asistente médico en la gestión de crisis desde el punto de vista del cliente. Los resultados mostraron que el 80% pensó que la naturaleza de la atención era razonable. El 90% cree que las acciones humanas son racionales. El 5% piensa que las métricas técnicas son malas. Se dice que el cliente ve la naturaleza de la enfermería como de costumbre. Esto nos permite seguir reflexionando y trabajando con los profesionales de enfermería para seguir mejorando la calidad de la gestión de crisis.

Esto es comparable a los resultados de una encuesta de Gómez (2015) España. Los resultados de la evaluación de la satisfacción con el trabajo de enfermería en el servicio de internación del Hospital San Agustín (España) informaron el nivel de satisfacción con el trabajo de enfermería en función de la unidad de internación en la que laboraron. Puestos de trabajo, de enero a mayo de 2015, 121 auxiliares médicos fueron encuestados. Por ello, aplicamos una encuesta aprobada (Cuestionario de Satisfacción Laboral FontRoja) a 95 hospitales de San Agustín. Los resultados luego se investigan y discuten en relación con diferentes estudios para facilitar el conjunto de datos. Como muestra la sala de hospitalización, la satisfacción es extraordinaria, las unidades clínicas están más satisfechas que las unidades de atención, los profesionales masculinos están más satisfechos con el trabajo y, en última instancia, se encontró que el desempeño de la condición es que el trabajo afecta el nivel de satisfacción. $p < 0.005$, el resultado es realmente enorme.

También como objetivo 1, se identificó el nivel de motivación laboral del personal de enfermería en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo; para poder diagnosticar el nivel de la variable primero se identificó las dimensiones apreciando un nivel medio de su motivación extrínseca en las enfermeras con tendencia a mala motivación aun perciben una situación desagradable para lograr que las personas

trabajen más y no todos son premiados con incentivos salariales sin embargo existe una población reducida de estudio que respondió tener una buena motivación extrínseca, de la misma manera se aprecia la mitad de enfermeras tener un nivel medio de su motivación intrínseca desenfocando en sus habilidades personales, el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la posibilidad de crecimiento, a pesar de lo ocurrido una población limitada se encuentra en una buena motivación intrínseca, una vez identificada se analizó una motivación laboral en las enfermeras en un nivel medio con tendencia a mala, explicándose que no alcanza aun el esfuerzo al llevar a cabo las tareas y la persistencia hasta alcanzar el objetivo, a pesar de los resultados una población pequeña demostró estar en un buen nivel de motivación laboral.

Siendo este el motivo del desarrollo de sus investigaciones tales como los hallazgos de Córdor y Valencia (Perú, 2019), cuyo objetivo fue decidir el grado de inspiración y su relación con la ejecución laboral de los asistentes del espacio materno-infantil de la clínica Edgardo Rebagliati Martins. El examen transversal correlacional expresivo incluyó 84 asistentes médicos y utilizó dos instrumentos de inspiración y ejecución laboral. El resultado muestra que el 92,85% de los médicos cuidadores tienen una alta inspiración laboral y una alta ejecución laboral con un 63,09% y la medida de trabajo exterior es del 89,28% con un nivel significativo. Presumen que existe una enorme conexión entre el grado de inspiración y la ejecución de la ocupación.

Del mismo modo, Pérez y Rivera (2015) Pucallpa llevaron a cabo una revisión de la Evaluación de expertos del Instituto de la Amazonía Peruana de 2013 sobre el entorno organizacional y el desempeño profesional entre abril y diciembre de 2013. Esta es solo una evaluación cuantitativa. Inexplorado, ilustrado, relacionado. La población cubierta por esta evaluación incluye un total de 18 trabajadores, 728 y 1057 gerentes tanto de la sede como del Comité Regional de Gestión Pucallpa del Instituto Amazónico Peruano. Esta recomendación es un experto en progreso ambiental y el Instituto Amazonas en Perú. La premiada evaluación de clima organizacional y satisfacción laboral de Sonia Palma (1999), adaptada al entorno peruano de Alarcón (2010), se aplicó a 107 expertos del instituto. Iquitos y Pucallpa fueron consultados de forma independiente e individual

con la confidencialidad necesaria. Los resultados obtenidos muestran que el nivel global es medio (57,9%). De acuerdo con esto, un clima evolutivo agradable es una parte integral del establecimiento, ya que influye en el proceso de implementación del empleo. Expertos del Instituto Amazónico Peruano en 2013 plantean la hipótesis de una relación proporcional fluctuante entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Así mismo como objetivo 2, Identificar el nivel de calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo, para diagnosticar el nivel de la variable primero se identificó las dimensiones apreciando una calidad objetiva de personal de enfermería se encuentran en nivel medio con tendencia a bajo, explicándose que aun no se esfuerza para mejorar su productividad, además se verifica que la calidad subjetiva del personal de enfermería la calificación que el cliente le da al producto o servicio no es satisfactorio del todo, a pesar de las ocurrencias insatisfactorias un grupo de estudio se encuentra en una alta calidad objetiva y subjetiva de parte del personal de enfermería hacia los pacientes hospitalizados, luego en su calidad de atención en las enfermeras en un nivel medio con tendencia a bajo, explicándose que no aun no satisface las necesidades y expectativas del paciente, a pesar de los resultados una población pequeña demostró estar en un alto nivel de calidad de atención.

Asimilando los resultados con otras investigaciones tal como Montes y Díaz (2018), cuyo propósito es seleccionar una relación entre niveles claros de motivación del enfermero y satisfacción laboral en el Hospital Apoyo San Francisco de Ayacucho, incluyendo un corte transversal de un estudio de correlación de 50 participantes. Esta herramienta se utiliza para medir la dinámica y la escala de SLSPC y ejecutar trabajos. Los resultados muestran que existe una relación básica razonablemente directa ($r = 0,88$) entre la motivación y la percepción laboral. Las variables cognitivas del trabajo y las estimaciones motivacionales muestran una relación basal moderada ($r = 0,25$, $p = 0,002$) y una relación de autonomía de una sola tarea ($r = 0,06$), $p = 0,003$). La tarea resultó ser muy importante, con una gran relación débil directa ($r = 0.33$, $p = 0.000$). Esperamos una fuerte relación entre dinámica y empleo.

Además, se observó una relación moderada entre las tasas de educación y la autonomía institucional. Como muestra el punto de vista del cliente, Canchari (Perú, 2017) eligió la idea de la asistencia de especialistas en emergencias en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Un ejemplo de una encuesta de 50 personas, una encuesta de ideas urgentes revisada por pares que se utiliza como herramienta desde la perspectiva del cliente. Los resultados muestran que la persona número 80 cree que la idea de una enfermera es racional; el 90 que la medida de la compasión es racional. El día 5, las medidas concretas son terribles. Como era de esperar, nuestros clientes consideran que la enfermería es típica, lo que nos motiva a reflejar a los profesionales de enfermería y seguir trabajando para promover la calidad en las emergencias ejecutivas.

Como objetivo específico 3 se relaciono el nivel de relación entre motivación extrínseca del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo, la mayoría de casos se obtuvo un valor menor a lo recomendado, lo que demuestra que existe una relación entre las dos valores con un valor de 0,985 que es alto. En consecuencia, es muy posible que la motivación extrínseca ya que perciben una situación desagradable para lograr que las personas trabajen, aun no tiene un control adecuado de sus impulsos influenciando en la calidad de atención del paciente hospitalizado, estos resultados son similares a los antecedentes establecidos en el presente estudio que señalan también como problema tales como los hallazgos Pérez y Rivera (2015) Pucallpa llevaron a cabo una revisión de la Evaluación de expertos del Instituto de la Amazonía Peruana de 2013 sobre el entorno organizacional y el desempeño profesional entre abril y diciembre de 2013. Esta es solo una evaluación cuantitativa. Inexplorado, ilustrado, relacionado. La población cubierta por esta evaluación incluye un total de 18 trabajadores, 728 y 1057 gerentes tanto de la sede como del Comité Regional de Gestión Pucallpa del Instituto Amazónico Peruano. Esta recomendación es un experto en progreso ambiental y el Instituto Amazonas en Perú. La premiada evaluación de clima organizacional y satisfacción laboral de Sonia Palma (1999), adaptada al entorno peruano.

Así mismo Alarcón (2010), se aplicó a 107 expertos del instituto. Iquitos y Pucallpa fueron consultados de forma independiente e individual con la

confidencialidad necesaria. Los resultados obtenidos muestran que el nivel global es medio (57,9%). De acuerdo con esto, un clima evolutivo agradable es una parte integral del establecimiento, ya que influye en el proceso de implementación del empleo. Expertos del Instituto Amazónico Peruano en 2013 plantean la hipótesis de una relación proporcional fluctuante entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral.

Como objetivo 4, se identificó el nivel de relación entre motivación intrínseca del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo, se descubrió un valor menor a lo recomendado, lo que demuestra que existe una relación entre los dos factores, con un valor elevado de 0,893. De este modo, se deduce su motivación intrínseca del personal de enfermería repercute en no satisfacer las necesidades y expectativas del paciente influenciando en la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

Estos resultados son similares a los antecedentes establecidos en el presente estudio que señalan también como problema tales como los hallazgos de Bermúdez (2020) para averiguarlo las condiciones en las que trabajan y prestan cuidados los profesionales de enfermería. Así, la literatura y la investigación narrativa muestran que los cuidadores tratan con casi la mitad de los profesionales de la salud, como lo demuestra la OMS. De los 3,5 millones de trabajadores sanitarios del planeta, 27,9 millones están clasificados como auxiliares médicos, la mayoría de los cuales (19,3 millones) tienen sus propias instrucciones laborales como indicadores de transformación social., reconocido como tal por el Banco Mundial.

VI. CONCLUSIONES

Como objetivo general el nivel de relación entre motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo, se encontró un Rh de Spearman la entre las variables con un 0,979; siendo una correlación positiva, muy alta; comprobando que si existe una relación significativa.

Como objetivo 1, se identifico el nivel de motivación laboral en las enfermeras en un nivel medio con tendencia a mala, explicándose que no alcanza aun el esfuerzo al llevar a cabo las tareas y la persistencia hasta alcanzar el objetivo, a pesar de los resultados una población pequeña demostró estar en un buen nivel de motivación laboral.

Como objetivo 2, se identifico el nivel de calidad de atención en las enfermeras en un nivel medio con tendencia a bajo, explicándose que no aun no satisface las necesidades y expectativas del paciente, a pesar de los resultados una población pequeña demostró estar en un alto nivel de calidad de atención.

Como objetivo 3, el nivel de relación entre motivación extrínseca del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo, se encontró un Rh de Spearman la entre las variables con un 0,985; siendo una correlación directa y muy alta; comprobando que si existe una relación significativa.

Y como objetivo 4, el nivel de relación entre motivación intrínseca del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo, se encontró un Rh de Spearman la entre las variables con un 0,895; siendo una correlación directa y muy alta; comprobando que si existe una relación significativa.

VII. RECOMENDACIONES

Al director del centro hospitalario de estudio se le recomienda realizar una reunión con el personal de enfermería y recomendarles dar un trato amable, cordial y de calidad que sirva como ejemplo a los profesionales asistenciales y administrativos.

Se sugiere realizar estrategias motivacionales al personal gestionando los reconocimientos profesionales mas sobresalientes en su labor profesional y asi satisfacer a los pacientes de forma adecuada.

Se sugiere al personal de enfermería mejorar la calidad de atención a los usuarios de salud, ya que su labor diaria genera muchas percepciones de su calidad de atención.

REFERENCIAS

- Al-Omari & Okasheh (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*,12(24), 15544-15550.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (13 ed.). London: Michael Armstrong. Retrieved 10 15, 2016
- Bao, C. & Nizam, I. (2015). The impact of motivation on employee performance in the electronics industry in China. *International Journal of Accounting & Business Management*, 3 (2),29-45.
- Baumeister, R., & Leary, M. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.
- Berman, E., West, J., & Richter, M. (2002). Workplace relations: Friendship patterns and consequences (according to managers). *Public Administration Review*, 62, 217-230.
- Bharthapudi, K. (2016). The Effects of Autonomy on Job Satisfaction. Recuperado de http://www.ehow.com/info_12107936_effects-autonomy-job-satisfaction.html
- Arboleda, L. (2017) *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren*. Callao 2016. Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Barajas, (2018) Personality predictors of citizenship performance. *International journal of selection and assessment*. V. 9, issue 1-2, p. 52-69
- Campbell, J., Mc Cloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993) A theory of performance. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., *Personnel Selection in Organizations*, Jossey-Bass, San Francisco, 3570.

- Clement, O. & Eketu, E. (2019). Organizational climate and employee engagement in banks in rivers state, Nigeria. *International Journal of Advanced Academic Research*, 5, 57-84.
- Elvina, S. & Chao, L. (2019). A Study on the relationship between employee motivation and work performance. *Journal of Business and Management*, 21, 59-68.
- Fuentes, K. (2018). Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018 (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. [Consultado el 30 de setiembre del 2019]. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19480/Fuentes_TKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gaslac (2020) La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51708>
- Gálvez, N. (2017). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8473?show=full>.
- Grados, R. (2018). El engagement y su impacto en el desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior privada – Lima Norte, Lima – Perú, 2018 (Tesis de licenciatura). Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú. [Consultada el 13 de octubre del 2019]. Recuperado de: http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1822/1/Rosa_Grados_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2018.pdf
- Hernández et al. (2010). Metodología de la Investigación Científica. 5ta.Ed. Mc Graw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, 656 p.
- Hernández et al. (2014). Metodología de la Investigación Científica. 6ta.Ed. Mc Graw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, 634 p.

- Informe OEA, S. T. (2018) en el taller “Experiencias y nuevas tendencias en procesos de contratación pública. (p.14)
- Jara, N., & Díaz, M. (2017). Políticas de evaluación del desempeño del docente universitario, mito o realidad. *Educación Médica Superior*, 31(2), 1-15. [Consultado el 11 de noviembre del 2019], Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v31n2/ems18217.pdf>
- López, F. y Salas, H. (2009). Investigación Cualitativa en Administración. *Cinta Moebio* 35:128-145. [Consultado el 11 de noviembre del 2019]. Recuperado de: www.moebio.uchile.cl/35/lopez.html
- Likert R. (1968). *Los seres humanos en las organizaciones*. MacGraw-Hill: New York
- Malhotra, N., (2004). *Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado*, Cuarta Edición, Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2004, Págs. 115 y 168.
- Miranda- Carrillo, M. (2018). “Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de Lima Metropolitana” (tesis de pregrado). Universidad de Piura.
- OCDE (2017) *Panorama de la salud. Indicadores de la OCDE*. Organización para la Cooperación el Desarrollo Económicos. París. Edición: CANIFARMA. Recuperado de: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9789264306035-es.pdf?expires=1578759480&id=id&accname=guest&checksum=AC07C878B6EF>
- Oluseyi, S., & Ayo, H. (2009). Influence of work motivation, leadership effectiveness and time management of employees' performance in some selected industries in Ibadan, Oyo State, Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 16, 1450-2887
- Özlen, K. & Hadžiahmetović, N. (2014). The Role of Human Resource Management in Employee Motivation. *European Researcher*, 75 (5), 970-979.

- Pandța, J. et al. (2015) en su libro de Análisis de dos factores de la motivación de los empleados en "Tráfico postal - Departamento en Novi Sad", libro europeo de estudios económicos, 12, 101-111.
- Pecho, M (2016). Programa de Gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área de formación general y básica (tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú". Lima.
- Pierce, R. & Rowell, J. (2006) en su revista las 10 claves para una supervisión eficaz: un enfoque de desarrollo. (P.1-4) Consultores del sol naciente.
- Quah Chun Hoo et, al (2009). Employers' Preference for Foreign Trained Graduates – Myth or Reality? European Journal of Scientific Research. 34(3), 372-383
- Rashidpoor, M. (2000). Análisis de correlación del compromiso organizacional y el desempeño laboral del cálculo del personal de la organización ", Inédito M.Sc. (Tesis). Centro de Educación en Gestión Gubernamental, 180.
- Reynaga, Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2007) en su artículo Administración (un empresario competitivo) (8va. ed.) México: Pearson Education
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2018). artículo de Administración E. (13 va ed.). México.
- Rojas, R. & Vílchez, S. (2018). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Perú. Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú.
- Rusu, G. & Avasilcai, S. (2014). En su artículo Vincular la motivación de los recursos humanos al clima organizacional. Procedia - Ciencias sociales y del comportamiento, edición 3° de 124, 51-58.

- Sotelo Asef, J. G., y Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s2007-74672017000200582&script=sci_arttext
- Salas (2015) Clima organizacional y desempeño laboral de la empresa “vigilantes asociados” costa oriental.
- Silber, J. et al. (2016). Emparejamiento indirecto de estandarización: evaluación de ventajas específicas y sinergias de riesgos. Investigación en servicios de salud.
- Smith, E. (2016). What Is Employee Autonomy? Houston Chronicle. Recuperado de http://smallbusiness.chron.com/employee-autonomy-20930.html?_hstc
- Sonnentag, S., Volmer, J., & Spychala, A. (2008). Article. Job Performance. (B. Julian, Ed.) SAGE, 1, 427- 447. Retrieved 10 14.
- Tunque, L. (2016). El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud lambayeque - 2015. http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3082/Bravo_Saucedo_Marco_Antonio.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
- Torres, A. (2019). El compromiso organizacional y el desempeño de los docentes de la institución educativa 3056 “Gran Bretaña”- Red 05, UGEL 02, 2017 (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 30 de setiembre de 43 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/24667/Torres_PAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Usucachi (2020) Clima organizacional y desempeño laboral en los profesionales del Servicio de Gineco-Obstetricia en un hospital de Es Salud, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43103>

- Varma, C. (2017). Importancia de la motivación y satisfacción laboral de los empleados para el desempeño organizacional. *Revista internacional de ciencias sociales e investigación interdisciplinaria*, 6 (2), 10-20.
- Villoria, M. (2019). En su artículo *Gestión pública*. [Consultado el 22 de agosto del 2019]. Recuperado de: <https://scholar.google.com.pe/2019/07/22/scholar?hl>
- Werther, W. Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos*. México: Mac Graw-Hill.
- Wairimu, E. (2017). *Effect of motivation on employee performance: a case of Pam Golding properties limited, Nairobi (thesis of Master)*. United States International University- Africa
- Zivkovic, M. (2006). *Ekonomika poslovanja*. University Megatrend, Belgrade

Anexo
Operacionalización

Variable independiente motivación laboral

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles	Instrumento
Motivación laboral	En el ámbito laboral de las organizaciones tratan de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzos e intereses en la realización de su trabajo. (Berardi 2015).	En la motivación laboral se trabajará sobre la base de dos dimensiones	Extrínsecas	Tensión relacionada con el trabajo.	1,2,3,4,5	Nunca (1) Muy pocas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno Regular Mala	Cuestionario
				Presión del trabajo	6,7			
				Relación interpersonal con sus jefes	8			
				Relación interpersonal con sus compañeros	9			
				Monotonía laboral	10, 11			
			Intrínsecas	Satisfacción por el trabajo	12, 13, 14, 15			
				Competencia profesional	16, 17			
				Promoción profesional	18, 19, 20, 21			
				Estatus	22, 23			

Nota: Elaboración propia

Variable dependiente calidad de atención

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles	Instrumento
Calidad de atención	La calidad es la unión de características que tienen los servicios de salud, desde el punto de vista técnico y humano ayuda a alcanzar los efectos deseados, tanto para los proveedores como por los usuarios. Minsa.	En la calidad de atención se trabajará sobre la base de dos dimensiones calidad subjetiva y calidad objetiva	Calidad objetiva	Ubicación de acceso	1, 2	Nunca (1) Muy pocas veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena Regular Mala	Cuestionario
				Información medica	3			
				Estado de los equipos	4			
				Material informativo	5			
				Innovación de equipos	6			
				Capacitación de personal	7			
				Cortesía y amabilidad	8			
			Calidad subjetiva	Rapidez y precisión	9			
				Grado de compromiso	10			
				Transferencia de confianza	11			
				Capacidad para entender al paciente	12			
				Generosidad del medico	13			
				Comprensión y paciencia				
					14			

Nota: Elaboración propia

RESULTADOS DE DIMENSIONES

Tabla 6

Prueba de normalidad de motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

Pruebas de normalidad			
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,872	30	,002
Calidad de atención	,826	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Según el instrumento aplicado a la muestra de estudio

Se observa que, al examinar la información, por regla general se adquirió un valor de significancia menor, lo que muestra que la información no se ajusta a una curva de transmisión ordinaria. Posteriormente, se utilizará la medida paramétrica Rho de Spearman para la comprobación de la teoría, con el fin de descubrir lo que significa la motivación laboral para mejorar la calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo.

Tabla 7

Dimensiones de la variable motivación laboral

Extrínsecas			Intrínsecas	
D	f	%	f	%
Mala	11	36.67	8	26.67
Regular	14	46.67	15	50.00
Bueno	5	16.66	7	23.33
Total	30	100.00	30	100.00

Nota: Elaboración según el instrumento

De acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra de estudio realizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo, se aprecia un nivel medio de su **motivación extrínseca** en las enfermeras con tendencia a mala motivación aun perciben una situación desagradable para lograr que las personas trabajen más y no todos son premiados con incentivos salariales sin embargo existe una población reducida de estudio que respondió tener una buena motivación extrínseca, de la misma manera se aprecia la mitad de enfermeras tener un nivel medio de su **motivación intrínseca** desenfocando en sus habilidades personales, el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo y la posibilidad de crecimiento, a pesar de lo ocurrido una población limitada se encuentra en una buena motivación intrínseca.

Tabla 8

Dimensiones de la variable calidad de atención

D	Calidad objetiva		Calidad subjetiva	
	f	%	f	%
Bajo	10	52.63	7	36.84
Medio	11	57.89	14	73.68
Alto	9	47.37	4	21.05
Total	30	157.89	30	157.89

Nota: Elaboración según el instrumento

Se aprecia una **calidad objetiva** de personal de enfermería se encuentran en nivel medio con tendencia a bajo, explicándose que aun no se esfuerza para mejorar su productividad, además se verifica que la **calidad subjetiva** del personal de enfermería la calificación que el cliente le da al producto o servicio no es satisfactorio del todo, a pesar de las ocurrencias insatisfactorias un grupo de estudio se encuentra en una alta calidad objetiva y subjetiva de parte del personal de enfermería hacia los pacientes hospitalizados.

Instrumento de medición de la variable Motivación Laboral

Esta encuesta recoge sus opiniones acerca de motivación, y le llevará unos 10 minutos completarla. Sus respuestas son anónimas, por lo que le solicitamos que conteste todas. Para ello debe responder Escala:

- Nunca 1
 Muy pocas veces 2
 A veces 3
 Casi siempre 4
 Siempre 5

Nº	Enunciado	Nunca 1	Muy pocas veces 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1	Soy responsable en mi centro de trabajo					
2	Al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado					
3	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del C.S pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo					
4	Me he visto obligado a emplear al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo					
5	A veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud					
6	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo					
7	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer					
8	La relación con mi superior es muy cordial					
9	Las relaciones con mis compañeros son buenas					
10	Mi trabajo en el C.S es el mismo de todos los días, no varía nunca					
11	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar					
12	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho					
13	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo					
14	Tengo la sensación de que lo que estoy haciendo vale la pena					
15	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por					

	capacidady preparación					
16	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo					
17	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable					
18	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión					
19	Tengo pocas oportunidades para aprender hacer					
20	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante					
21	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente					
22	Para organizar el trabajo de realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración					
23	El sueldo que percibo es muy adecuado					

Instrumento de medición de la variable calidad de atención

Esta encuesta recoge sus opiniones acerca de motivación, y le llevará unos 10 minutos completarla. Sus respuestas son anónimas, por lo que le solicitamos que conteste todas. Para ello debe responder Escala:

- Nunca 1
- Muy pocas veces 2
- A veces 3
- Casi siempre 4
- Siempre 5

Dimensión objetiva.

ÍTEMS	Opción de respuesta				
	N	MP V	AV	CS	S
1. Siente que la ubicación de acceso es el adecuado en la institución para los usuario del establecimiento de Es salud, Chiclayo					
2. Siente que la información que brinda el personal de salud es el adecuado en la institución para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.					
3. Siente que el estado de los equipos es el adecuado para los usuariodel establecimiento de Es Salud, Chiclayo.					
4. Siente que el material informático es el adecuado para brindar atención a los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.					
5. Cree Ud. Que los profesionales se van innovando de acuerdo a lasnecesidades de los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.					
6. Siente Ud. Que la capacitación al personal de salud es el adecuado para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.					
7. Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuado para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.					

Dimensión subjetiva

ÍTEMS	Opción de respuesta				
	N	MPV	AV	CS	S
8. ¿Cuál es el nivel de cortesía y amabilidad que brinda el personal de salud al usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.?					
9. ¿Cuál es la rapidez y precisión con la que se atiende al usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo?					
10. ¿Cuál es el grado de compromiso del personal de salud hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.?					
11. ¿Cuál es el grado de transparencia y confianza de la persona de salud hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.?					
12. ¿Cuál es el grado de entendimiento de Ud. Hacia los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.?					
13. ¿Cuál es su grado de generosidad hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo?					
14. ¿Cuál es su grado de comprensión y paciencia hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.?					

Anexo

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: EXTRINSECAS													-
1	Soy responsable en mi centro de trabajo			X				X				X		-
2	Al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado			X				X				X		-
3	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del C. S pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo			X				X				X		-
4	Me he visto obligado a emplear al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo			X				X				X		-
5	A veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud			X				X				X		-
6	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo			X				X				X		-
7	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer			X				X				X		-
8	La relación con mi superior es muy cordial			X				X				X		-
9	Las relaciones con mis compañeros son buenas			X				X				X		-
10	Mi trabajo en el C. S es el mismo de todos los días, no varía nunca													-
11	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar			X				X				X		-
	DIMENSIÓN 2: INTRINSECAS													-
12	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho			X				X				X		-
13	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo			X				X				X		-
14	Tengo la sensación haciendo vale la pena			X				X				X		-
15	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación			X				X				X		-
16	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo			X				X				X		-
17	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable			X				X				X		-
18	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo mi causa estrés o tensión			X				X				X		-
19	Tengo pocas oportunidades para aprender hacer			X				X				X		-
20	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante			X				X				X		-
21	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente			X				X				X		-
22	Para organizar el trabajo de realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración			X				X				X		-
23	El sueldo que percibo es muy adecuado			X				X				X		-

Observaciones: Es pertinente su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mendoza

Lima 15 de Mayo del 2021

DNI: 43562488

Especialidad del validador: Experto Seguridad y salud ocupacional

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



EFRAÍN
ROJAS MENDOZA
CBP. 10454

Firma del experto informante Especialidad

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: EXTRINSECAS													-
1	Soy responsable en mi centro de trabajo				X				X				X	-
2	Al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado				X				X				X	-
3	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del C.S pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo				X				X				X	-
4	Me he visto obligado a emplear al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo				X				X				X	-
5	A veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud				X				X				X	-
6	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo				X				X				X	-
7	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer				X				X				X	-
8	La relación con mi superior es muy cordial				X				X				X	-
9	Las relaciones con mis compañeros son buenas				X				X				X	-
10	Mi trabajo en el C.S es el mismo de todos los días, no varía nunca													-
11	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar				X				X				X	-
	DIMENSIÓN 2: INTRINSECAS													-
12	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho				X				X				X	-
13	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo				X				X				X	-
14	Tengo la sensación haciendo vale la pena				X				X				X	-
15	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación				X				X				X	-
16	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo				X				X				X	-
17	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable				X				X				X	-
18	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo mi causa estrés o tensión				X				X				X	-
19	Tengo pocas oportunidades para aprender hacer				X				X				X	-
20	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante				X				X				X	-
21	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente				X				X				X	-
22	Para organizar el trabajo de realización, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración				X				X				X	-
23	El sueldo que percibo es muy adecuado				X				X				X	-

Observaciones: Es pertinente su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dra. Teresa Narváez Aranibar

Lima 15 de Mayo del 2021

DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante Especialidad

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias			
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D		D	A	M A
	DIMENSION 1: EXTRINSECAS													
1	Soy responsable en mi centro de trabajo			X				X					X	-
2	Al final de la jornada laboral me encuentro muy cansado			X				X					X	-
3	Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del C.S pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo			X				X					X	-
4	Me he visto obligado a emplear al tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo			X				X					X	-
5	A veces mi trabajo perturba mi estado de ánimo o a mi salud			X				X					X	-
6	Tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo			X				X					X	-
7	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer			X				X					X	-
8	La relación con mi superior es muy cordial			X				X					X	-
9	Las relaciones con mis compañeros son buenas			X				X					X	-
10	Mi trabajo en el C.S es el mismo de todos los días, no varía nunca													-
11	Los problemas personales de mis compañeros de trabajo habitualmente me suelen afectar			X				X					X	-
	DIMENSION 2: INTRINSECAS													
12	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho			X				X					X	-
13	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo			X				X					X	-
14	Tengo la sensación haciendo vale la pena			X				X					X	-
15	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación			X				X					X	-
16	Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo			X				X					X	-
17	Con frecuencia siento no tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable			X				X					X	-
18	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo mi causa estrés o tensión			X				X					X	-
19	Tengo pocas oportunidades para aprender hacer			X				X					X	-
20	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante			X				X					X	-
21	Tengo muchas posibilidades de crecer profesionalmente			X				X					X	-
22	Para organizar el trabajo de realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración			X				X					X	-
23	El sueldo que percibo es muy adecuado			X				X					X	-

Observaciones: Es pertinente su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ballón Alvarado Wilfredo

DNI: 09379019 **Especialidad del validador:** Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

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

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

Chiclayo, 15 de Mayo del 2021


 Mg. Wilfredo Ballón Alvarado
 C.E.P. 24780
 PROYECTISTA
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE HOSPITALIZADO

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: OBJETIVA													-
1	Siente que la ubicación de acceso es el adecuado en la institución para los usuario del establecimiento de Es salud, Chiclayo				X				X				X	-
2	Siente que la información que brinda el personal de salud es el adecuado en la institución para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
3	Siente que el estado de los equipos es el adecuado para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
4	Siente que el material informático es el adecuado para brindar atención a los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
5	Cree Ud. Que los profesionales se van innovando de acuerdo a las necesidades de los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
6	Siente Ud. Que la capacitación al personal de salud es el adecuado para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
7	Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuado para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo				X				X				X	-
	DIMENSIÓN 2: SUBJETIVA													
8	Nivel de cortesía y amabilidad que brinda el personal de salud al usuario del establecimiento de EsSalud, Chiclayo				X				X				X	-
9	La rapidez y precisión con la que se atiende al usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo				X				X				X	-
10	Grado de compromiso del personal de salud hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo				X				X				X	-
11	Grado de transparencia y confianza de la persona de salud hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo				X				X				X	-
12	Grado de entendimiento de Ud. Hacia los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo				X				X				X	-
13	Grado de generosidad hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo				X				X				X	-
14	Grado de comprensión y paciencia hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo				X				X				X	-

Observaciones: Es pertinente su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rojas Mendoza Efraín

Chiclayo, 15 de Mayo del 2021

DNI: 43562488

Especialidad del validador: Experto Seguridad y Salud ocupacional.

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del experto informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE HOSPITALIZADO

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias	
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M D	D	A		M A
	DIMENSIÓN 1: OBJETIVA												-
1	Siente que la ubicación de acceso es el adecuado en la institución para los usuario del establecimiento de Es salud, Chiclayo			X				X				X	-
2	Siente que la información que brinda el personal de salud es el adecuado en la institución para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo			X				X				X	-
3	Siente que el estado de los equipos es el adecuado para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.			X				X				X	-
4	Siente que el material informático es el adecuado para brindar atención a los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.			X				X				X	-
5	Cree Ud. Que los profesionales se van innovando de acuerdo a las necesidades de los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.			X				X				X	-
6	Siente Ud. Que la capacitación al personal de salud es el adecuado para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.			X				X				X	-
7	Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuado para los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo			X				X				X	-
	DIMENSION 2: SUBJETIVA												
8	Nivel de cortesía y amabilidad que brinda el personal de salud al usuario del establecimiento de EsSalud, Chiclayo			X				X				X	-
9	La rapidez y precisión con la que se atiende al usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo			X				X				X	-
10	Grado de compromiso del personal de salud hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo			X				X				X	-
11	Grado de transparencia y confianza de la persona de salud hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo			X				X				X	-
12	Grado de entendimiento de Ud. Hacia los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo			X				X				X	-
13	Grado de generosidad hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo			X				X				X	-
14	Grado de comprensión y paciencia hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo			X				X				X	-

Observaciones: Es pertinente su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Teresa Narváez Aranibar

Chiclayo, 15 de Mayo del 2021

DNI: 10122038

Especialidad del validador: Docente Metodóloga

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del experto informante

CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE HOSPITALIZADO

N.º	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: OBJETIVA													-
1	Siente que la ubicación de acceso es el adecuado en la institución para los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
2	Siente que la información que brinda el personal de salud es el adecuado en la institución para los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
3	Siente que el estado de los equipos es el adecuado para los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
4	Siente que el material informático es el adecuado para brindar atención a los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
5	Cree Ud. que los profesionales se van innovando de acuerdo a las necesidades de los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
6	Siente Ud. que la capacitación al personal de salud es el adecuado para los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
7	Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuado para los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
	DIMENSIÓN 2: SUBJETIVA													
8	Nivel de cortesía y amabilidad que brinda el personal de salud al usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
9	La rapidez y precisión con la que se atiende al usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
10	Grado de compromiso del personal de salud hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
11	Grado de transparencia y confianza de la persona de salud hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
12	Grado de entendimiento de Ud. hacia los usuarios del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
13	Grado de generosidad hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-
14	Grado de comprensión y paciencia hacia el usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.				X				X				X	-

Observaciones: Es pertinente su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ballón Alvarado Wilfredo

DNI: 09379019

Especialidad del validador: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

1 pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Chiclayo, 15 de Mayo del 2021



Mag. Wilfredo Ballón Alvarado
C.E.P. 24780
PROYECTISTA
Firma del Experto Informante.