



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN CUIDADOS INTENSIVOS

“MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL PACIENTE
HOSPITALIZADO EN ÁREAS CRÍTICAS EN UN
HOSPITAL ESSALUD CHICLAYO, 2022”

TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO
DE ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN
CUIDADOS INTENSIVOS

AUTOR:

LIC. IPANAQUE MONTALVO, KARLA SAMIRA

<https://orcid.org/0000-0001-7922-3845>

ASESOR:

PURIZACA PURO, ROXANA MARISEL

<https://orcid.org/0000-0002->

LIMA – PERÚ

2022

AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Ipanaque Montalvo Karla Samira**, con DNI **71574156**, en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el **Título de especialista en Enfermería en Cuidados Intensivos** (grado o título profesional que corresponda) de título **“Motivación laboral del personal de enfermería y calidad de atención al paciente hospitalizado en áreas críticas en un hospital essalud chiclayo 2022”** **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**¹ que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **15%** y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de noviembre del año 2022.

Ipanaque Montalvo Karla Samira

DNI 71574156

Purizaca Curo, Roxana Marisel

DNI 02894992

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

¹ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

INFORME DE ORIGINALIDAD

15% INDICE DE SIMILITUD	15% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	5% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Nacional de Colombia Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
8	issuu.com Fuente de Internet	<1%
9	www.clubensayos.com Fuente de Internet	
10	Submitted to Universidad Maria Auxiliadora SAC Trabajo del estudiante	<1%
11	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%
12	www.apsva.us Fuente de Internet	<1%
13	www.eib.org Fuente de Internet	<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Apagado

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS	18
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	24
ANEXOS	31

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES	31
ANEXO B. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO	24
ANEXO D. INFORME DE ORIGINALIDAD	26

RESUMEN

Objetivo: Establecer relación entre motivación laboral en las enfermeras con calidad de atención que reciben los usuarios hospitalizados en áreas críticas en un hospital Essalud Chiclayo, 2022. **Materiales y método:** enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo – correlacional. Se recurrió a un grupo seleccionado, integrado por 109 trabajadoras de enfermería. El instrumento validado fue el cuestionario para medir cada variable de estudio siendo la motivación laboral se mide con dos dimensiones y para la variable calidad de atención se mide con dos variables, ambas se miden con la escala de Likert del 1 al 5. **Resultados:** estarán presentadas mediante tablas y gráficos según correspondan estadísticamente, utilizando las medidas de tendencia central para el análisis cuantitativo. **Conclusiones:** es fundamental tener un desarrollo de acciones en enfermería, pero aquí nos encontramos que no cuentan con ello, existiendo una escasa preparación, desde que existe este virus todos tienen algo que aprender durante y en medida que va avanzando este proceso las actitudes o comportamiento van diversificándose en poblaciones de riesgo, siendo la calidad y capacidad de respuesta, ayudará en mejorar la motivación laboral del área de enfermería, de forma propicia y rápida generando eficacia en la calidad de atención al paciente.

Palabras clave: Atención, calidad, laboral, motivación (DeCS).

ABSTRACT

Objective: To establish a relationship between work motivation in nurses with quality of care received by hospitalized users in critical areas in an Essalud Chiclayo hospital 2022. **Materials and method:** quantitative, non-experimental, descriptive-correlational design approach. A selected group of 109 nursing workers was used. The validated instrument was the questionnaire to measure each study variable, being the Work motivation is measured with two dimensions and for the variable quality of care is measured with two variables, both are measured with the Likert scale from 1 to 5. **Results:** will be presented by means of tables and graphs as statistically appropriate, using the measures of central tendency for quantitative analysis. **Conclusions:** it is essential to have a development of actions in nursing, but here we find that they do not have it, there is a scarce preparation, since this virus exists everyone has something to learn during and as this process progresses the attitudes or compartmentalization are diversifying in risk populations, being the quality and response capacity, will help improve the work motivation of the nursing area, in a propitious and fast way generating efficiency in the quality of patient care.

Key words: Attention, quality, work, motivation (DeCS).

I. INTRODUCCIÓN

Con el brote del nuevo virus Covid-19, la motivación laboral se ha quebrantado a nivel internacional, desde el conflicto pandémico hasta la actualidad hay ya más de 250 días de enfermedad y las diferentes variantes, para ello es indispensable el trabajo hospitalario, siendo uno de los factores de un poco motivación, desesperanza, miedo, temores y dando nuevas atenciones de enfoque basándose en riesgos y prevención, se ha ido desgastando la calidad de una atención, siendo especiales la calidad del cuidado de una enfermera(o). Esta situación ha provocado grandes desastres organizacionales, debido al retiro de mucho personal del centro hospitalario, por ser personas vulnerables para la covid 19 (1).

En los países de África, El caribe y Asia, se habla de casi escaso de satisfacción laboral y las posibilidades de un desarrollo profesional, ya se demuestra comportamientos y actitudes por miedo, estrés laboral y temores (2). Tememos a los países de Europa, las enfermeras dejan de lado las acciones que tipifican a la atención en tiempos de covid-19, el cuidado de la enfermería es un arte del trabajo de profesional, buscando la eficacia del cuidado de la enfermera, no se obtiene tiempo para saciar las necesidades del usuario cuando no se realiza por sí mismo, por ello se dice que la enfermedad es indispensable y de eso complica en muchos cuadros clínicos de los pacientes (3).

Además, la OMS, indica que la mayoría de veces omiten formatos internacionales dejando una inadecuada comunicación interpersonal y grupal en el trabajo, perdiendo la pertinencia de códigos para tener un fácil flujo de acciones en enfermería (4). Según la Organización Mundial de la Salud junto con la Organización Internacional de Trabajo (OIT) reflejan su preocupación por que el trabajador tenga un entorno saludable laboral. Según sus estudios son muchos los hombres y mujeres que mueren por accidentes relacionados con su trabajo. Sin dejar de lado también algunos trastornos psicológicos, estrés y depresivos. Con su lema: "La prosperidad de los negocios se fundamenta mejor en la salud de los trabajadores", buscan que las empresas, países y culturas sigan ciertos lineamientos para que puedan otorgar un ambiente de trabajo saludable

desarrollando de esta manera la satisfacción laboral y un mejor servicio para los usuarios externos (5).

A nivel latinoamericano, como es el caso de los países de sur de América, siendo una necesidad local y el clima laboral son acciones institucionales junto a ello se une la falta continua de insumos y/o medicamentos, el exceso de capacidad operativa institucional, estas causas conllevan a problemas de temas de atención de enfermería, ya que estos problemas de contexto son aspectos de desarrollo en ámbito profesional (6).

En Chile y Argentina, el nuevo personal que reemplazo no se acostumbra del todo en adaptarse a las reglas del juego hospitalario para un proceso de atención y de igual forma termina contagiándose y de inmediato es reemplazo por otro personal, encontrándose con una baja calidad de atención, indicando que más del 80% del personal de enfermería en el mundo tienen consecuencias laborales de una u otra forma producidos por este fenómeno, es muy difícil entablar una relación estable entre motivación en sus labores y calidad de atención al cuidado de la enfermera (7).

De igual manera, en Ecuador se han realizado muchas investigaciones relacionadas a la motivación y de qué manera se relaciona con las conductas de los seres humanos. Además, es de vital importancia señalar que la calidad de atención es indispensable, pero también lo es el mantener al personal motivado. Y la motivación en muchas ocasiones se ha vinculado a los incentivos intrínsecos y extrínsecos (8)

A su vez, los cargos más importantes del sistema de salud en Chile es el abastecimiento de servicios igualitarios, pertinentes, seguros, en los que una calidad de atención adecuada es un factor fundamental para poder garantizarlos (9). En Bolivia, la satisfacción del colaborador además de influir en la satisfacción del paciente, está en mejores condiciones de buscar soluciones ante fallas tecnológicas u organizativas o de cualquier índole (10).

En el ámbito de nuestro país como lo presenta el norte del país, estos problemas han sido negativos en gran demanda, desde que se encontró el primer caso COVID-19, se ha detectado, una crisis institucional crítica, vacíos y carencias,

falta de recursos humanos en capacitación y una gran corrupción directoral, de ello más de 80% del personal de enfermería se sienten desmotivados.

En nuestra capital Lima este proceso está mostrando una elevada parte del personal de enfermería en contrapesa dichas situaciones, se cree que pueden superar obstáculos que presenta la pandemia covid-19 y ser firmes para desarrollar el trabajo de calidad, se sienten preparados para salir ventajosos en esta crisis sanitaria actual, forjando motivaciones personales y colectivas para su labor (11), en Cajamarca van idealizando y priorizando el flujo de acciones profesionales y multidisciplinario. Además, existen aspectos básicos en su formación y profesión, sin embargo, de la situación a que se enfrentan siguen con la exposición de no contraer el virus. (12)

En el Perú, encontramos en su mayoría usuarios insatisfechos, sin darnos cuenta que esto se encuentra asociado a la insatisfacción de los colaboradores de las empresas de servicio debido a la inestabilidad laboral, falta de contratación de personal de acuerdo al perfil requerido, sueldos no acordes con los puestos de trabajo, falta de interés en el desarrollo de educación continua y crecimiento profesional. Todos estos factores permiten comprender el alto porcentaje de personal insatisfecho reflejado en deficiente servicio para el paciente y su entorno (13).

Según en un centro hospitalario de la Ciudad de Chiclayo, se pudo evidenciar a través de la observación directa que se manifiestan diferentes problemáticas con respecto a las acciones que requieren de compromiso, una elevada rotación de turnos, liderazgo deficiente, exceso de trabajo y no se le brinda incentivos al personal lo cual influye en que no se cumplan los estándares de atención que sean de calidad la que ofrece el tecnólogo médico en el departamento de rayos x. Sin embargo, hoy en día existe mucha incertidumbre en cuanto a esta relación (14).

En este contexto es relevante el trabajo de las enfermeras es importante, por ello el trabajo especializado en las áreas especializadas de ellas(os) es un trabajo fuerte, más aún en las áreas críticas que por dichas características son áreas de trabajo exhausto conllevando una labor poco motivacional. A lo largo que se ha

ido creciendo las necesidades de cuidados rigurosos con el covid19, se manifiesta mejorar los flujos de acciones en enfermería ya que no cuentan con un personal de excelente preparación, desde que existe este virus todos tienen algo que aprender durante y en medida que va avanzando este proceso las actitudes o comportamiento van diversificándose en poblaciones de riesgo, siendo la calidad y capacidad de respuesta que aporte el área de enfermería al trabajo.

Por otro lado el estudio ayudará a perfeccionar la motivación laboral del área de enfermería, de forma inmediata generando eficacia en la calidad de atención al usuario, esto se debe a la poca motivación por parte del personal de enfermería perjudicando la calidad de los servicios brindados hacia los usuarios siendo factores importantes, a ello se agrega la lentitud del servicio, elementos del estrés del personal, una falta de compromiso, escasa empatía, cordialidad y amabilidad cada vez menos, un problema serio es la falta de capacidades para el puesto, creando ambientes desagradables en la institución dando consecuencias al paciente hospitalizado brindando una baja calidad de atención y servicio quienes se vienen quejándose.

Por otra parte, Steer y sus colaboradores (15), definen la motivación laboral como una condición que provoca conductas que se relacionan con el ambiente para que se alcance con el objetivo preciso para los colaboradores. Para Meyer y sus colaboradores (16) indica que, la motivación está constituida por procesos orientados que se dirigen al logro de las metas. Estos procesos implican factores de tipo afectivos y cognitivos de desarrollo de habilidades de conductas y pensamiento para que se logren los objetivos propuestos. De aquí la motivación se constituye en un proceso del colaborador estimulando extrínsecamente o intrínsecamente dirigido hacia determinadas metas como una forma de autorrealización y satisfacción personal (17).

El proceso motivacional según Almonacid, Gutiérrez & Pullo la motivación implica los estadios siguientes: el estado motivante que impulsa la actividad a partir de la necesidad al interior del estudiantado alcanzando satisfacción convirtiéndolo en motivo que es meta o logro. La conducta motivada que está integrada por conductas o acciones que desarrollan las personas y apuntan hacia una meta

que alcanzar lo que logra eliminar, minimizar o reducir desequilibrios que lo generan las necesidades (18).

La motivación extrínseca, se entiende como factor que despierta el interés de los sujetos que se ven influenciados por la recompensa externa como objetos, dinero, distracción, entre otros. Esta forma se entrelaza con el interés personal que motiva y provoca la realización de actividades conduciendo a una respuesta o pago. Esta motivación sucede cuando la persona tiene la firme intención para alcanzar las habilidades con deseos de logro. (19).

Esta motivación se sujeta a fuentes externas que generalmente lo proporcionan las personas del entorno. Así mismo Herzberg indica su base en recompensas, incentivos o castigos para que la conducta motivacional se incremente. Se constituye en un resultado de secuencias de conductas y se reduce las probabilidades de conductas e incentivos (20).

La motivación intrínseca se define como las diversas acciones que se realiza de manera voluntaria no teniendo ningún tipo de premio o recompensa. Se refiere a determinadas situaciones que la persona desarrolla acciones porque tiene gusto para ejecutarlas independientemente si tiene o no reconocimiento, teniendo externamente incentivos del ambiente como castigo o recompensa. Esta motivación se encuentra dentro de la persona que se manifiesta como entusiasmo o impulso para la ejecución disfrutando de actividades que llevan a satisfacer de modo personal sin tener en cuenta que se busque un premio externo (19).

En torno al ámbito laboral se torna interesante porque facilita dinamizar y crear atendiendo al interés de aprender bajo dosis de respeto y afecto dentro de un ambiente cooperativo. Presenta tres deseos básicos y fundamentales: de bienestar personal que se vincula a estar bien, a gusto con lo que se ejecuta y con los demás a quienes frecuenta. Relacionarse socialmente ser aceptado y formar parte de un grupo con deseos innatos de pertenencia. Deseo de superarse que es el impulso interior que tiene la persona orientada hacia la autoestima, competencia y autonomía (21).

Berwick, en su interés de mejorar los aspectos de calidad de atención, indica ejercicios continuos que comprendan y trabajen enfáticamente con los usuarios estableciendo un lazo de ideas potenciales, supervisión y calidad de mejora hacia el usuario (22). La calidad es un método de grandeza que requiere toda institución para ser marca diferentes a los demás, cumplir objetivamente con las perspectivas, las necesidades del usuario y aspirar a un reingreso de esos usuarios al establecimiento (23)

Para el MINSA, la calidad es el grupo de atributos brindado directo de las administraciones para un bienestar, desde una mirada humana y ayuda a los logros e ideales para los clientes, sintiendo satisfacción (24). Para el lugar de salud, la calidad abarca una perspectiva física o especializada dando información correcta, correspondencia exacta y buena relación entre pacientes y personal de salud, así mismo brindar calidad al momento hora de llegada, de atención, garantizar una calidad adecuada, siendo una responsabilidad de todos (25).

Calidad objetiva, es la asociación que utiliza en gastos y los esfuerzos para mantener una administración superior o de buena calidad (26). La calidad subjetiva, es la importancia que el cliente brinda hacia la administración y satisface su capacidad mediante una buena administración (27). Una vez dadas las explicaciones sobre motivación laboral y la calidad de atención de las enfermeras hacia los usuarios, establece la unión de la realidad con las ideas de los analistas, muestran la razón y el desarrollo que experimentan en su percepción, aquello se medirá mediante una encuesta establecida en base a una operacionalización (28).

Entre las teorías que sustenta la presente investigación, tenemos la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow es una partida que se asocia en esfuerzos y necesidades, encontrándose una pirámide donde existen cinco clases de necesidades: fisiológicas, seguridad, sociales, estimación y auto-realización. Se precisa en los procesos de motivación a partir de la actividad y comportamiento afectivo y cognitivo que posee capacidad de responder a los estímulos, así mismo indica que las acciones motivacionales se observan mediante las emociones y reacciones que sufren los colaboradores durante el proceso (29).

La teoría de los dos factores de Herzberg aquí establece la aparición de factores extrínsecos (causan insatisfacción) e intrínsecos (causan motivación). El primer grupo mencionado son factores de condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, políticas de empresa y supervisión. En su segundo grupo contiene el contenido de tareas, cargas, responsabilidad, reconocimiento y crecimiento siendo indispensables en una persona ser motivada y aumente su desempeño laboral (30).

Según la teoría de calidad de atención en enfermería relacionada al tema de investigación para Donabedian sugiere que la calidad de la atención médica se brinda mejor cuando los recursos asignados por la entidad para brindar servicios se utilizan de manera efectiva para satisfacer las necesidades de cada individuo (29,30). La implementación efectiva de la tecnología actual y los nuevos conocimientos introducidos durante muchos años maximizarán la atención médica, por lo que sus beneficios llegarán a más usuarios de una manera mejor y más urgente, no puede haber peligro de monitorearlos constantemente y una vez que se cuida la calidad, la atención debe ser personalizada a la solicitud de cada paciente, debe ser pronta, positiva, constante, sensible a las necesidades individuales, y no debe ser una mala experiencia dentro o fuera de la institución, porque es un servicio que muchas veces es recompensado económicamente si estamos hablando de salud pública, ya que la mayoría de las personas que reciben tratamiento en los servicios públicos pagan una compensación para recibir los servicios que se les brindan, por lo que deben recibir la atención adecuada en un hospital, que es su derecho constitucional (31).

Por ello se recolectaron algunas investigaciones similares para brindar conocimientos a esta actual investigación, analizando trabajos internacionales como nacionales siendo:

A nivel internacional en Colombia indica Bermúdez en su investigación tuvo el objetivo de evaluar al personal de enfermería trabaja y brinda cuidados, en su evaluación para la OMS demuestra que los trabajadores clínicos, abarcan el 50% del trabajo en prosperidad, de esta manera 43,5 millones de colaboradores en el mundo solo los 27,9 millones implican ser figuras clínicas y hospitalarias, este marcador de trabajo se ha dado un giro social como lo es los países como

Islandia, Nueva Zelanda, y Brasil, es un labor independiente en situaciones problemáticas realizadas por covid-19, siendo el perfil de la enfermera en todo el mundo aumentado. La motivación en el trabajo del área de enfermería se ha enfocado en una pieza de tutoría y su evaluación (32).

Así mismo el país de Chile para Pedraja et., al., en su análisis evaluaron la impresión de la definición de enfermería de prosperidad familiar de Arica, incluyeron 286 ilustraciones, para ello se utilizó el modelo de Serperf y Taylor con el fin de mejorar el ambiente de la investigación, en sus resultados se dio de 4 a 6 instalaciones evaluados reportaron una puntuación aceptable, CESFAM (5.0), clínicas acreditadas, CESFAM y CESFAM, resultado de 3.9 todas abordaron una escala del 1-5, concluyendo que en sus instalaciones necesitan o requieren mayor porcentaje de enfermeras (33)

Además, Serbia para Grujicic et., en su análisis de calificación en su motivación laboral y reconocimiento de expertos de materia clínica y figuras parenterales en Vojvodina. En su investigación incluyeron a 230 médicos y figuras utilizando un estudio coordinado, en sus resultados muestra que los doctores en oposición a los trabajadores clínicos se identificaron más energéticos en sus factores laborales, además en la satisfacción de los usuarios consideraron que la clínica es mejor por grandes conexiones de trabajo, siendo un espacio positivo, probabilidad de progresión, autosuficiencia, deduciendo que los tutores clínicos y médicos son persuasivos y contentos, a pesar de ello los médicos siempre anhelaran ir a centro parenterales (34).

Para Stoeva et., en sus análisis de datos de un estudio correlacional entre motivación profesional y satisfacción de enfermeras en atención hospitalaria, en su población se trabajó con 152 enfermeras, dando como resultados muestra que el 86% de ellas no estuvieron informadas o no del todo en sus labores o funciones, ello también es un motivo de insatisfacción en el área laboral por una inadecuada motivación, concluyendo que una mejor satisfacción se debe a una buena motivación para adecuada organización durante el trabajo (35).

A nivel nacional para Córdova en su análisis el objetivo en buscar una relacion entre ambiente autoritario y motivación laboral en el Centro Chosika. Con una investigación correlación siendo 73 colaboradores de estudio, utilizando

instrumentos de recolección de datos llamada Escala de Motivación y Clima Organizacional, concluyendo que el 7.9% es un nivel moderado del clima motivacional y el 75% era bajo, indicando que si existía relación altamente significativa entre las variables (36).

Para Córdor y Valencia en su análisis decidió relacionar el grado de motivación y calidad laboral de los colaboradores, clínica Rebagliati. Teniendo una investigación correlacional trabajando con 84 trabajadores médicos y para ello se utilizó dos instrumentos de variables de estudio, resultado que el 93% de los médicos tienen un aumento motivación laboral y una alta calidad laboral con un 63,09% siendo significativa entre las variables relacionándose entre sí (37).

Para Montes en su estudio de enlace entre motivación y satisfacción laboral del enfermero en el Hospital de Ayacucho, en su investigación fue de nivel correlacional no experimental, realizada en 50 colaboradores, utilizando herramientas de estudio para medir la dinámica y la escala de SLSPC. En sus resultados se encontró que la relación de la prueba no paramétrica es de 0.88 entre las variables, así mismo se relacionó las dimensiones de la variable motivación y las variables satisfacción laboral la cual fueron altamente significativos, además concluyeron que las variables de estudio si se relacionaron de manera directa y alta, indicando un buen resultado para la existencia de una problemática (38)

El presente estudio es importante la toma de gran relevancia en la que asume la manera en que Essalud, evalúa la calidad de atención de la enferma hacia los usuarios o pacientes hospitalizados motivando la labor profesional del área de enfermería. La validez de la definición otorga la misión y visión del establecimiento Essalud, se ha encontrado en la institución una motivación baja de esta manera influye negativamente en los resultados de cada trabajador, el conjunto del sistema de salud es un objetivo fundamental de la gestión de los recursos humanos en este ámbito, trabajar fuertemente la fortaleza de motivación de los colaboradores de esta institución.

La investigación se justifica según la perspectiva teórica, se enfocará en el cuidado, dinámica y medidas en minorar la problemática laboral, posteriormente resolver las dificultades del caso en la motivación laboral de cada trabajador para

entablar una mejor calidad de atención, y resolver las dificultades presentadas, para un bienestar legítimo. Accediendo en verificar la relación existente entre la motivación laboral del personal de enfermería y calidad de atención al paciente hospitalizado en áreas críticas en un hospital Essalud Chiclayo.

Se tendrá un cuestionario para cada variable, donde mediremos el nivel de sus indicadores, dimensiones, variables, además se relacionará y encontraremos el valor de significancia posterior a ello ayudaremos a brindar las recomendaciones pertinentes para mejorar el estudio, quedando abierto a nuevas investigaciones.

En atención a esta problemática nos formulamos como objetivo: Establecer la relación entre la motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente hospitalizado en áreas críticas en un hospital Essalud Chiclayo 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La actual investigación tiene un enfoque cuantitativo; ya que es secuencial y probatorio siendo de orden riguroso, utilizando la observación y analiza para responder a las preguntas de investigación. El diseño de la investigación a utilizar es el no experimental, transversal, correlacional, puesto que se establecerá la no manipulación de las variables refiriéndonos a ellas tal como las observaremos en el contexto de la investigación (40).

2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población del presente estudio está conformada por 150 enfermeras en áreas críticas en un hospital Essalud Chiclayo 2022; siendo una organización de elementos de análisis, especificando las características (41). Por ello se tendrá cuenta los siguientes criterios:

Criterio de inclusión:

Personal que firme el consentimiento informado

Personal de enfermería actualmente trabajando en áreas críticas

Personal con experiencia más de 3 meses

Personal de ambos

Criterio de exclusión:

Personal de enfermería que tenga experiencia menor de 3 meses

Personal que no han firmado el consentimiento informado

Personal de enfermería técnico

Personal de horas complementarias o remplazo.

MUESTRA

La muestra será calculada utilizando la fórmula para población finita, con un nivel de confianza 95% y un error al 5%, donde estará conformada por 109 enfermeras con el cálculo que a continuación se detalla:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1 - P) \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot P(1 - P)}$$

Dónde:

n: Muestra.

N: Población.

Z: Confianza.

P: Población con característica de estudio.

e: Error Muestral máximo aceptado.

Comúnmente, “existen 2 niveles de error muestral (5% y 1%, en términos de proporción) y 2 de confianza (95% y 99%, en proporciones) que son empleados” (40). Para el presente estudio aplicaremos los siguientes Valores:

N: 150

Z: 95% = 1.96

P: 50% = 0.50

e: 5% = 0.05

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5) \cdot 556}{0.05^2(556 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)}$$

n = 109 enfermeras que cumplan los criterios de inclusión y exclusión

El muestreo a realizar por esta investigación fue probabilístico, como la técnica aleatorio sistemático.

2.3 VARIABLE DE ESTUDIO

El actual estudio manifiesta el conocimiento de la posición prona relacionándose como variable independiente, según su naturaleza, es una variable cuantitativa y su escala de medición es nominal

En la variable 1 motivación laboral

Definición conceptual: indica que es condición que provoca conductas que se relacionan con el ambiente para que se alcance con el objetivo preciso para los colaboradores (15).

Definición operacional: en la variable se hará el trabajo de acuerdo a las dimensiones extrínsecas e intrínsecas y los indicadores.

Variable 2, calidad de atención

Definición conceptual: es un método de grandeza que requiere toda institución para ser marca diferentes a los demás, cumplir objetivamente con las perspectivas, las necesidades del usuario y aspirar a un reingreso de esos usuarios al establecimiento (23).

Definición operacional: se trabajará de acuerdo a las dimensiones calidad objetiva y la calidad subjetiva e indicadores de la variable mencionada.

2.4 TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Como técnica se utilizó la encuesta, es una forma de obtener la información requerida para un estudio. Una técnica puede agrupar a varios instrumentos, también se utilizó la observación porque permite lograr el diagnóstico adecuado como, problemas de salud, gestión y administrativos en la cual se enfoca la investigación (40).

Este estudio se enfoca en utilizar el cuestionario, para la recolección de datos, el cuestionario de la variable motivación laboral basado elaborado por 23 ítems, en una estructura de acuerdo por dimensiones extrínsecas de la pregunta 1 al 11 en la dimensión intrínsecas de la pregunta 12 al 23, siendo preguntas cerradas con una escala de Likert de 1 nunca, 2 muy pocas veces, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre, el contenido con resultado alto, medio y bajo.

Para medir la variable calidad de atención se utilizará una lista de cotejo, indica con claridad, las tareas, acciones, comportamiento, habilidades y/o actitudes que quieran evaluar en un proceso de investigación, de acuerdo por dimensiones calidad objetiva de la pregunta 1 al 7, en la dimensión subjetivas de la pregunta 8 al 14, siendo preguntas cerradas con una escala de Likert de 1 nunca, 2 muy

pocas veces, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre, el contenido con resultado alto, medio y bajo.

Para su validez se utilizó a tres profesionales críticos del tema actual, quienes brindaron la garantía de los cuestionarios formulados respecto a la motivación laboral y calidad de atención al paciente, se simbolizó el contenido y se determinó valorar, los expertos críticos de la materia expresaron su veredicto, solicitando documentos como: instrumentos, tablas, figuras, operacionalización y matriz de consistencia.

La consistencia interna de confiabilidad se ha determinado a través del Alfa de Cronbach, siendo 0.9 con un nivel de confiabilidad alta, para ambos instrumentos de medición, realizado a una prueba piloto de 30 colaboradores.

2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1. Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos

Iniciaremos el proceso explicando las razones de la investigación en reunión sostenida con al director dicho hospital Essalud de estudio en Chiclayo, a quien se explicara los objetivos que pretendemos alcanzar, con el previo documento solicitando la autorización para la aplicación del instrumento a la población elegida además requiriendo apoyo para su aplicación en un enlace de quince días. Al finalizar se recolectarán los cuestionarios, para luego se verificará el llenado y se procederá con la codificación de cada una de ellas.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Para el procesamiento de los resultados de la presente investigación se tuvo que hacer uso tanto de la estadística descriptiva como de la estadística inferencial. En la estadística descriptiva, se realizó la elaboración de tablas y gráficas e frecuencias tanto simple como porcentuales.

Para la estadística inferencial se tuvo que hacer pruebas de hipótesis de normalidad y de correlación, la primera para determinar si la distribución de los resultados es normal de ambas variables, para luego ver la prueba de correlación que en este caso se utilizará la prueba Chi-cuadrado.

2.7 ASPECTOS ÉTICOS

Para la confección de proyecto, se ofrecerá información a las jefaturas respectivas especificando los objetivos a alcanzar a corto y mediano plazo.

Autonomía: se garantizará el resguardo de la información encontrada en cada expediente, tratando de orientar a los trabajadores que actúen de manera libre sin la intromisión de factores externos. **Beneficencia:** en cumplimiento de este principio, los resultados del estudio están orientados al logro de la mejora de los registros en pro del cuidado que se administra. **Justicia:** toda la población de estudio será tratada de manera igualitaria del trabajo actual, respetando los esfuerzos personales y apoyo. **No maleficencia:** al ser una investigación de revisión documentaria no se pondrá en riesgo ni dañará la integridad de los pacientes ni de los profesionales enfermeros integrantes de la muestra (41).

III. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2022																							
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del Problema	X	X																						
Búsqueda de la bibliografía vía internet de los repositorios		X	X	X	X																			
Elaboración de la introducción: Situación problemática, marco teórico referencial y antecedentes			X	X	X	X	X	X	X															
Construcción de la sección de introducción referente a la Importancia y justifica la investigación			X	X	X	X	X	X	X															
Determinar y enunciar los Objetivos de la investigación dentro de la introducción.			X	X	X	X	X	X	X															
Definición de la sección de material y métodos: Enfoque y diseño de investigación						X	X	X	X	X														
Determinación de la Población, muestra y muestreo									X	X	X	X												
Elección de la Técnicas e instrumentos de recolección de datos									X	X	X	X												
Elaboración de la sección material y métodos: Aspectos bioéticos										X	X	X												
Elaboración de la sección material y métodos: Métodos de análisis de información										X	X	X	X											
Elaboración de aspectos administrativos del estudio										X	X	X	X											
Elaboración de los anexos													X	X										
Evaluación anti plagio – Turnitin													X	X	X	X	X	X	X	X				
Aprobación del proyecto																				X	X		X	
Sustentación del proyecto																							X	X

IV. RECURSOS A UTILIZARSE PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO

MATERIALES	2022					TOTAL
	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	octubre	S/.
Equipos						
1 laptop	2,200					2,200
Disco duro externo 1 Tb		300				300,00
Materiales de escritorio						
Lapiceros		3				3,00
Hojas bond A4			10			10,00
Material Bibliográfico						
Libros		30	30			60,00
Fotocopias e impresiones		30	30	10	10	80,00
Espiralado		7	10		10	27,00
Otros						
Movilidad		50	50	50	50	200,00
Viáticos		10	10	10	10	40,00
Comunicación		20	20	10		50,00
Recursos Humanos						
Asesor estadístico		200				200,00
Imprevistos*			100		100	200,00
TOTAL	2,200	650,00	260,00	80,00	180,00	3.370

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. WHO (World Health Organization). State of the world's nursing 2020, investing in education, jobs and leadership. Geneva: WHO; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789240003279>
2. Ortega, J. y Gonzáles, J. La enfermería en tiempos de la COVID-19: un relato de dos enfermeros de práctica avanzada desde el frente de la pandemia. OPS/OMS. 2020. Disponible en <https://www.paho.org/es/historias/enfermeria-tiempos-covid-19-relato-dos-enfermeros-practica-avanzada-desde-frente-pandemia>
3. OPS (Organización Panamericana de la Salud). Indicadores Básicos 2019: Tendencias de la Salud en las Américas 2019. Washington, D.C., 31 de octubre de 2019. Disponible en <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51543>
4. WHO (World Health Organization.) (2020b). Q&A on COVID-19, pregnancy, childbirth and breastfeeding. [Internet]. Geneva, WHO, March 18, 2020 Disponible en <https://www.who.int/newsroom/q-a-detail/q-a-on-covid-19-pregnancy-childbirth-and-breastfeeding>.
5. OMS. Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS: contextualización, prácticas y literatura de apoyo. 2020. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44466>
6. OPS (Organización Panamericana de la Salud) (2020b). Ampliación del rol de las enfermeras y enfermeros en la atención primaria de salud. Washington, D.C.: OPS. Disponible en: <https://www.paho.org/es>
7. IASC (Inter-Agency Standing Committee) IASC Reference Group on Mental Health and Psychosocial support in Emergency Settings. Interim briefing note. Addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 outbreak. Version 1.5. Geneva, Feb. 2020. Disponible en: <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/IASC%20Interim%20Briefing%20Note%20on%20COVID19%20Outbreak%20Readiness%20and%20Response%20Operations%20-%20MHP>.
8. Valero, L. Evaluación de Calidad del área de Hemodiálisis del servicio de Nefrología del Hospital Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil:

- propuesta de implementación del manual de estandarización de procesos, 2018. (tesis de Post grado) Universidad Católica de Santiago de Guayaquil Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/5124>
9. Bedodo, V. y Giglio, C. Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica (Tesis de pregrado), 2019. Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>
 10. Rondón, A. Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I. Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud. 2020, Hospital universitario Ruiz y Páez, Bolívar. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/226403>
 11. Bermúdez, G. 2020. Enfermería y COVID-19: dando reconocimiento a la profesión en tiempos de adversidad. Rdo. Colomb. Enferm. Volumen 19 .Número 1.2020. Págs.1-4 Disponible en: <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/4001>
 12. Marín, S, 2017. Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. Universidad Nacional de San Marcos. Lima Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008&lng=en
 13. Banakhar, 2018. Nurses' Work Motivation and the Factors Affecting It: A Scoping Review. International Journal of Nursing & Clinical Practices. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/MaramBanakhar/publication/325496003_Nurses'_Work_Motivation_and_the_Factors_Affecting_It_A_Scoping_Review/links/5e0a85a54585159aa4a6f096/Nurses-Work-Motivation-and-the-Factors-Affecting-It-A-Scoping-Review.pdf
 14. Febres, Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú, 2020. Universidad Peruana Los Andes. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
 15. Calle y Gálvez. Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del ministerio de salud. Tesis de maestría.

- Universidad señor de Sipan, Chiclayo, 2018. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/592/articulo167pdf>
16. Steer, Porter y Bigley, Factores higiénicos e motivacionales do trabalho do enfermeiro em enfermaria de cardiologia. Revista Gaúcha de Enfermagem, 35(3), 82-89.2019. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Fatores-higi%C3%AAnicos-e-motivacionais-do-trabalho-do-Somense-Duran/ae9e8ac933ad8e0f8c711c928acb7568560c612a>
 17. Meyer, Becker y Vandenberghe. Work motivation of nurses: A literature review. International Journal of Nursing Studies, 2018. 48, 246–257. Disponible en: <https://www.semanticscholar.org/paper/Employee-commitment-and-motivation%3A-a-conceptual-Myer-Becker/5f24ffd8c5e68780fd8d49f97f727af2094db50b>
 18. Almonacid, Gutiérrez y Pullo. Work motivation and job satisfaction of doctors and nurses in Vojvodina, Serbia. Srpski arhiv za celokupno lekarstvo. 2018; 146(1-2): 48-54. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29328608/>
 19. Pino-Juste. Motivación intrínseca y extrínseca: análisis en adolescentes gallegos. 2018. International Journal of Developmental and Educational Psychology, 1(1), 349-358. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6918215>
 20. Parra, P (2018). Conceptual validity of the motivating factors: a perspective from the bifactorial theory proposed by Herzberg. Universidad el Bosque. Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409658132008/html/index.html>
 21. Stoeva, T., Shopov, D., Borisova, B., Mihaylova, V. y Paskaleva, T. (2019) Interdependencia entre la motivación profesional y la satisfacción del personal de enfermería. J de IMAB. 2019; 25 (3): 2659-2662. Disponible en: 10.5272/jimab.2019253.265.
 22. Berwick. The impact of motivation on employee performance in the electronics industry in China. 2019. International Journal of Accounting & Business Management, 3 (2),29-45. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/316549652_THE_IMPACT_OF_MOTIVATION_ON_EMPLOYEE_PERFORMANCE_IN_THE_ELECTRONICS_INDUSTRY_IN_CHINA

23. Córdova, J., Clima organizacional y la Motivación laboral en el personal de enfermería del hospital José Agurto Tello de Chosica. 2018. Perú: UCV. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25304/Cordova_JYM.pdf
24. MINSA. Clima organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención. Revista Cubana de Enfermería, 2017. 32(3). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf163i.pdf>
25. Condor, S. y Valencia, I. (2019). Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre - niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD. Lima. 2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3577>
26. Molleman y Welker (2020). Health care professionals' motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-methods systematic review. University of Groningen. Disponible en: https://pure.rug.nl/ws/portalfiles/portal/122097679/Health_care_professionals_motivation_their_behaviors_and_the_quality_of_hospital_care_A_mixed_methods_systematic_review.pdf
27. Montes, M. (2018). Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018. Perú: Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0003-4189-3418>
28. Parera Monfort, I., & González Núñez, L. La motivación y su influencia en las organizaciones laborales. 2018. Revista T Revista Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente, 25(2), 37-40. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/455139088/MO1-pdf>
29. MASLOW. Physicians' job satisfaction and motivation in a public academic hospital. Hum Resour Health. Disponible en: <https://human->

[resourceshealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-016-0169-](https://resourceshealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-016-0169-9#citeas)

[9#citeas](https://resourceshealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-016-0169-9#citeas)

30. Herzberg. Conceptual validity of the motivating factors: a perspective from the bifactorial theory proposed by Herzberg. Universidad el Bosque. Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409658132008/html/index.htm>
31. Bolesn et al, Workplace relations: Friendship patterns and consequences (according to managers). Public Administration Review, 2019. 62, 217-230. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/0033-3352.00172>
32. Pedraja (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act>
33. Grujicic, Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors análisis. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862119301974>
34. Donabedian, A theory of performance. In: Schmitt, N. and Borman, W.C., Eds., Personnel Selection in Organizations, 2017. Jossey-Bass, San Francisco, 3570. Disponible en: <https://citeseerx.ist.psu.edu/showciting?cid=4987558>
35. Ramos M. Employers' Preference for Foreign Trained Graduates – Myth or Reality? European Journal of Scientific Research. 34(3), 372-383. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/297479234_Employers'_Preference_for_Foreign_Trained_Graduates_-_Myth_or_Reality
36. CONCYTEC. Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2018, Págs. 115 y 168. Disponible en: https://books.google.com/books/about/Investigaci%C3%B3n_de_mercados.html?id=SLmEbIVK2OQC
37. Hernández et al. Metodología de la Investigación Científica. 6ta.Ed. Mc Graw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2018. México, 634. Disponible en:

- https://www.academia.edu/28774132/Hernandez_Sampieri_et_al_Metodologia_de_la_investigaci%C3%B3n_5ta_Edici%C3%B3n
38. Fernández y Baptista. Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, Cuarta Edición, Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2017, Págs. 110 y 114. Disponible en: https://books.google.com/books/about/Investigaci%C3%B3n_de_mercados.html?id=SLmEbIVK2OQC
 39. McLeod, Administración de recursos humanos. 2018. México: Mac Graw-Hill.
 40. Hernández et al. Metodología de la Investigación Científica. 6ta.Ed. Mc Graw-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. México, 634. Disponible en: https://www.academia.edu/28774132/Hernandez_Sampieri_et_al_Metodologia_de_la_investigaci%C3%B3n_5ta_Edici%C3%B3n
 41. Fernández, Hernández y Baptista. Investigación de Mercados Un Enfoque Aplicado, quinta Edición, Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2018, Págs. 115 y 168. Disponible en: https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista_2010_

ANEXOS.

ANEXO A. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE O VARIABLES

Título: Motivación laboral del personal de enfermería y calidad de atención al paciente hospitalizado en áreas críticas en un hospital Essalud Chiclayo								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
Motivación laboral	Tiene un enfoque cuantitativo, diseño es no experimental y su nivel es correlacional, con una escala de medición tipo Likert de 5 alternativas.	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
					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		
				Calidad objetiva	Ubicación de acceso	1,2		
Información medica	3							
Estado de los equipos	4							
Material informativo	5							
Calidad de atención		La calidad es la unión de características que tienen los servicios de salud, desde el punto de	En la calidad de atención se trabajará sobre la base de dos dimensiones calidad subjetiva					

		vista técnico y humano ayuda a alcanzar los efectos deseados, tanto para los proveedores como por los usuarios. Minsa.	y calidad objetiva		Innovación de equipos	6		
					Capacitación de personal	7		
				Calidad subjetiva	Cortesía y amabilidad	8		
					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

Anexo 2

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN LABORAL

I. PRESENTACIÓN

Estimado usuario (a) pido colaboren en facilitarme información que permita determinar el nivel de calidad de atención del personal de salud. No dude en consultar ante cualquier interrogante que se le presente.

II. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Edad: _____ años

Sexo:

Femenino () Masculino ()

Tiempo de servicio:

Menor de 5 años () de 5 a 15 años () de 16 a 30 años ()

Estado Civil

() Soltero(a) () Casado(a) () Conviviente () Divorciado(a) ()

Viudo(a)

III. INSTRUCCIONES: 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	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MARQUE UNA SOLA RESPUESTA

Nº	Enunciado	Nunca 1	Muy pocas veces 2	A veces 3	Casi siem pre 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 haciendo vale la pena de que lo que estoy					
15	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y 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 mipuesto concreto o categoría profesional tengo poca remuneración					
23	El sueldo que percibo es muy adecuado					

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

IV. PRESENTACIÓN

Estimado usuario (a) pido colaboren en facilitarme información que permita determinar el nivel de calidad de atención del personal de salud. No dude en consultar ante cualquier interrogante que se le presente.

V. DATOS SOCIODEMOGRAFICOS

Edad: _____ años

Sexo:

Femenino () Masculino ()

Tiempo de servicio:

Menor de 5 años () de 5 a 15 años () de 16 a 30 años ()

Estado Civil

() Soltero(a) () Casado(a) () Conviviente () Divorciado(a) ()
Viudo(a)

VI. INSTRUCCIONES: 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	Muy pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

MARQUE UNA SOLA RESPUESTA

Dimensión objetiva.

ÍTEMS	Opción de respuesta				
	N	MPV	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 usuario del 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 las necesidades de los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.					
6. Siente Ud. Que la capacitación al personal de salud es el adecuadopara los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.					
7. Siente Ud. que el abastecimiento de medicamentos es el adecuadopara los usuario del establecimiento de Es Salud, Chiclayo.					

Dimensión subjetiva

ÍTEMS	Opción de respuesta				
	N	MP V	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 3

Consentimiento informado

Institución: Hospital Essalud Chiclayo

Investigador: Ipanaque Montalvo Karla Samira

Título: Motivación laboral del personal de enfermería y calidad de atención al paciente hospitalizado en áreas críticas en un hospital Essalud Chiclayo.

Yo, (Nombres y apellidos de la autoridad que otorga el consentimiento), identificado con DNI N° ..., DECLARO:

Haber sido informado (a) de forma clara, precisa y suficiente sobre los fines y objetivos que busca la presente investigación: Motivación laboral del personal de enfermería y calidad de atención al paciente hospitalizado en áreas críticas en un hospital Essalud Chiclayo; así como en qué consiste mi participación.

Estos datos que yo otorgue serán tratados y custodiados con respeto a la intimidad, manteniendo el anonimato de la información y la protección de datos desde los principios éticos de la investigación científica. Sobre estos datos se asisten los derechos de acceso, rectificación o cancelación que podré ejercitar mediante solicitud ante el investigador responsable. Al término de la investigación, seré informado de los resultados que se obtengan.

Por lo expuesto otorgo MI CONSENTIMIENTO para que se realice la Entrevista/Encuesta que permita contribuir con los objetivos de la investigación:

Objetivo general de la investigación:

Chiclayo, ... de ... del 20...

(Nombres y apellidos anteceditos del grado académico de la autoridad que otorga el consentimiento)

FIRMA DNI: