

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL  
CENTRO DE SALUD SAYÁN 2019**

**PRESENTADO POR:**

**MARÍA MILAGROS TIBURCIO ROJAS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR:**

**Dr. FREDY RUPERTO BERMEJO SÁNCHEZ**

**HUACHO - 2021**

**MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL  
CENTRO DE SALUD SAYÁN 2019**

**MARÍA MILAGROS TIBURCIO ROJAS**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: Dr. FREDY RUPERTO BERMEJO SÁNCHEZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**HUACHO**

**2021**

The image features a large, semi-transparent watermark of the University of San Carlos de Huachipa. The watermark is circular, with a yellow border. Inside the border, the text "UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION" is written in a light blue font, following the curve of the circle. In the center of the watermark is a stylized yellow sun or gear-like symbol. The background of the watermark is a light blue color.

## **DEDICATORIA**

Por los momentos inolvidables, dedico este trabajo de grado a mi madre Alicia por ser un modelo a seguir en momentos importantes de mi vida y por brindarme una gran ayuda a mi vida y crecimiento. Ahora soy el resultado de lo que me has enseñado en la vida, porque siempre has sido una persona honesta, dedicada a tu trabajo, una gran madre; y más que todo eso una gran persona que siempre ha podido salir adelante ante los obstáculos. Gracias por confiar en mí y ayudarme a culminar esta etapa de mi vida adorada madre.

*María Milagros Tiburcio Rojas*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la vida y la fuerza para seguir aun cuando los momentos fueron difíciles.

Al Dr. Fredy Ruperto Bermejo Sánchez, por ser mi asesor en la elaboración de esta tesis.

Agradezco a mi novio Sandro por estar siempre brindándome su apoyo en cada momento.

*María Milagros Tiburcio Rojas*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>xii</b>

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>5</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>6</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>7</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>8</b>

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>9</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>9</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>11</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Definición de términos básicos</b>	<b>25</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>27</b>
<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>27</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>27</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>28</b>

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>29</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>29</b>

3.2.1 Población	29
3.2.2 Muestra	29
3.3 Técnicas de recolección de datos	32
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información	33
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
4.1 Análisis de resultados	35
4.2 Contratación de hipótesis	53
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	
5.1 Discusión de resultados	60
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
6.1 Conclusiones	62
6.2 Recomendaciones	64
<b>REFERENCIAS</b>	
7.1 Fuentes documentales	65
7.2 Fuentes bibliográficas	65
7.3 Fuentes hemerográficas	66
7.4 Fuentes electrónicas	68
ANEXOS	69

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Sexo de empleados del Centro de Salud Sayán encuestados.....	35
<b>Tabla 2.</b> Cargos de los empleados encuestados del Centro de Salud Sayán.....	36
<b>Tabla 3.</b> Sexo de usuarios del Centro de Salud Sayán encuestados .....	37
<b>Tabla 4.</b> Tipo de seguro de los usuarios del Centro de Salud Sayán.....	38
<b>Tabla 5.</b> Tipo de usuarios del Centro de Salud de Sayán encuestados.....	39
<b>Tabla 6.</b> Consultorios donde fueron atendidos los usuarios encuestados.....	40
<b>Tabla 7.</b> Frecuencia de la variable Motivación Laboral.....	41
<b>Tabla 8.</b> Intensidad de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.....	42
<b>Tabla 9.</b> Direccionalidad de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.....	43
<b>Tabla 10.</b> Persistencia de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.....	44
<b>Tabla 11.</b> Frecuencia de la variable calidad de atención.....	45
<b>Tabla 12.</b> Calidad de los elementos tangibles en el Centro de Salud de Sayán.....	46
<b>Tabla 13.</b> Capacidad de respuesta de los empleados del Centro de Salud Sayán.....	47
<b>Tabla 14.</b> Fiabilidad de la atención en el Centro de Salud de Sayán.....	48
<b>Tabla 15.</b> Desempeño del personal del Centro de Salud de Sayán.....	49
<b>Tabla 16.</b> Confianza en el servicio de atención al usuario en el Centro de Salud de Sayán.....	50
<b>Tabla 17.</b> Empatía del personal del Centro de Salud de Sayán.....	51
<b>Tabla 18.</b> Correlaciones de las variables motivación laboral y calidad de atención.....	53
<b>Tabla 19.</b> Correlación entre la dimensión intensidad de la motivación laboral y la variable calidad de la atención.....	55
<b>Tabla 20.</b> Correlación entre la dimensión direccionalidad de la motivación laboral y la variable calidad de la atención.....	56
<b>Tabla 21.</b> Correlación entre la dimensión persistencia de la motivación laboral y la variable calidad de la atención.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Sexo de empleados del Centro de Salud Sayán encuestados.....	36
<b>Figura 2.</b> Cargos de los empleados encuestados del Centro de Salud Sayán.....	37
<b>Figura 3.</b> Sexo de usuarios del Centro de Salud Sayán encuestados .....	38
<b>Figura 4.</b> Tipo de seguro de los usuarios del Centro de Salud Sayán.....	39
<b>Figura 5.</b> Tipo de usuarios del Centro de Salud de Sayán encuestados.....	40
<b>Figura 6.</b> Consultorios donde fueron atendidos los usuarios encuestados.....	41
<b>Figura 7.</b> Intensidad de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.....	42
<b>Figura 8.</b> Direccionalidad de la motivación laboral de los empleados del..... Centro de Salud de Sayán.	43
<b>Figura 9.</b> Persistencia de la motivación laboral de los empleados del..... Centro de Salud de Sayán.	44
<b>Figura 10.</b> Frecuencia de la variable calidad de atención.....	45
<b>Figura 11.</b> Calidad de los elementos tangibles en el Centro de Salud de Sayán.....	46
<b>Figura 12.</b> Capacidad de respuesta de los empleados del Centro de..... Salud Sayán.	47
<b>Figura 13.</b> Fiabilidad de la atención en el Centro de Salud de Sayán.....	48
<b>Figura 14.</b> Desempeño del personal del Centro de Salud de Sayán.....	49
<b>Figura 15.</b> Confianza en el servicio de atención al usuario en el..... Centro de Salud de Sayán.	50
<b>Figura 16.</b> Empatía del personal del Centro de Salud de Sayán.....	51



## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro Salud de Sayán, año 2019.

La metodología escogida es de tipo aplicado y de alcance correlacional - descriptivo debido al aporte al conocimiento científico y tecnológico. Se utilizó el diseño no experimental. El recojo de datos se efectuó mediante dos cuestionarios, uno para la variable motivación laboral y el otro para la variable calidad de atención. Los cuestionarios fueron aplicados a 60 empleados y a 365 usuarios según la muestra calculada estadísticamente sobre una población de 7400 usuarios del Centro de Salud de Sayán.

El coeficiente de Alpha de Cronbach, cuyo valor calculado de 0,872 corresponde a la variable motivación laboral y el valor de 0,815 a la variable calidad de atención, más la medida de estabilidad “test-retest” corroboraron la alta confiabilidad de los cuestionarios.

La estadística descriptiva y el programa SPSS versión 22 se utilizaron para procesar los datos y obtener las tablas de frecuencias. Mientras que para comprobar las hipótesis de investigación se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman.

Se determinó que existe asimetría significativa entre los valores de las frecuencias relativas de las variables motivación laboral y calidad de atención. La asimetría es considerable, a raíz de que el 1.67% de los empleados poseen un nivel medio de motivación laboral, estos empleados a juicio del 63.01% de usuarios encuestados ofrecen una calidad de atención de nivel medio. Por consiguiente, existe una brecha porcentual de 61.34% (63.01% - 1.67%).

Así mismo, se comprobó que entre las variables motivación laboral y calidad de atención, existe una correlación negativa muy baja en el Centro de Salud de Sayán, año 2019. Cabe precisar que esta situación es coherente con lo señalado en el párrafo anterior.

**Palabras clave:** Motivación laboral; calidad de atención.

## ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the relationship between work motivation and the quality of care of the staff at the Sayán Health Center, year 2019.

The chosen methodology is applied and has a correlational-descriptive scope due to its contribution to scientific and technological knowledge. The non-experimental, transectional design was used. Data was collected using two questionnaires, one for the work motivation variable and the other for the quality of care variable. The questionnaires were applied to 60 employees and 365 users according to the sample statistically calculated on a population of 7,400 users of the Sayán Health Center.

Cronbach's Alpha coefficient, whose calculated value of 0.872 corresponds to the work motivation variable and the value of 0.815 to the quality of care variable, plus the “test-retest” stability measure corroborated the high reliability of the questionnaires.

Descriptive statistics and the SPSS version 22 program were used to process the data and obtain the frequency tables. While to verify the research hypotheses, the statistical test of Spearman's Rho was applied.

It was determined that there is significant asymmetry between the values of the relative frequencies of the variables work motivation and quality of care. The asymmetry is considerable, since 1.67% of employees have a medium level of work motivation, these employees in the opinion of 63.01% of users surveyed offer a medium level quality of care. Consequently, there is a percentage gap of 61.34% (63.01% - 1.67%).

Likewise, it was found that between the variables work motivation and quality of care, there is a very low negative correlation in the Sayán Health Center, year 2019. It should be noted that this situation is consistent with what was indicated in the previous paragraph.

**Keywords: work motivation; attention quality.**

## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención a los usuarios debe ser una de las principales preocupaciones de los hospitales, centros de salud y postas médicas. De esta exigencia y responsabilidad organizacional deben estar muy conscientes todos los que laboran en los mencionados establecimientos de salud. Ningún integrante está exento o al margen, ni debe sustraerse de la responsabilidad precisada.

Es normal que en algún momento casi todas las personas acudan a las empresas e instituciones prestadoras de servicios de salud y ser partícipe del proceso salud-enfermedad-atención médica. Dentro de este contexto, es justa la expectativa de los pacientes (usuarios), la de recibir un servicio de alta calidad, cuyas evidencias sean la solución efectiva sobre los problemas de salud y la concesión de un trato extraordinariamente cálido. Sin embargo, como en cualquier actividad prestadora de servicio básico y público, está latente la probabilidad de ocurrencia de situaciones que podrían generar insatisfacción al momento de la interacción usuario-personal que atiende. En algún momento los empleados y el personal médico pueden incurrir en negligencia y/o error en el cumplimiento de sus funciones e incidir directamente en la calidad de la atención.

Inevitablemente, la mayoría de los usuarios evalúan la calidad del servicio de salud. No sólo valoran el resultado final (sanarse o no), sino también el cómo se les ha tratado, escuchado, informado y como se les ha permitido ejercer sus derechos (Monteagudo et al., 2003).

De otro lado, cabe señalar que no sólo es importante la calidad de atención, sino también su contraparte la motivación laboral de los empleados. Esta variable, según cómo se gestione, es factor impulsor o limitante de la calidad de atención en las empresas e instituciones prestadoras de servicios. Por consiguiente, los hospitales, centros de salud y postas médicas, tampoco deben descuidar la motivación laboral de todos sus empleados. Este asunto o aspecto es responsabilidad de los directivos e incluso de los mismos empleados a través de la automotivación o motivación intrínseca.

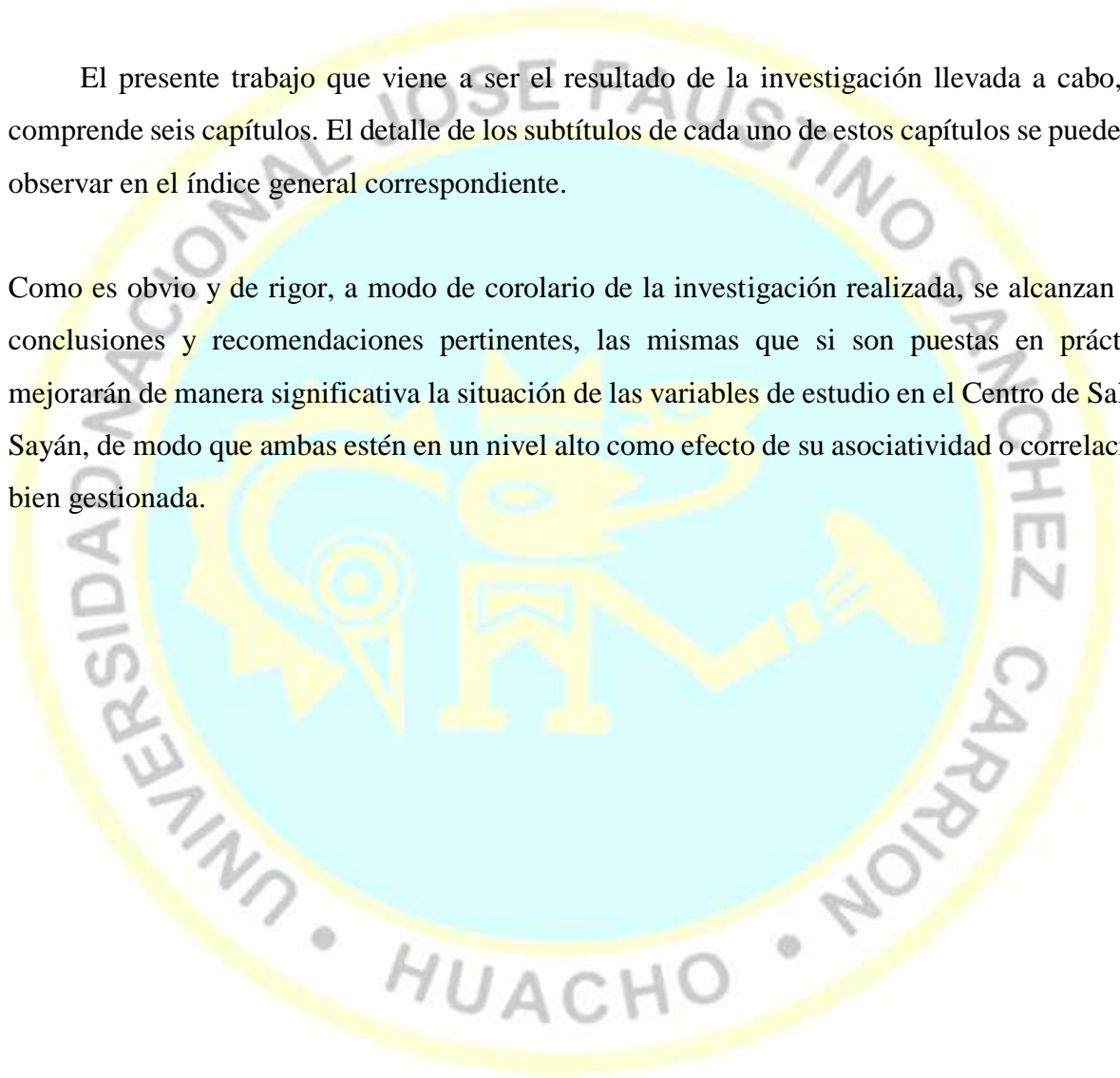
Antes de realizar la investigación se tenía la presunción de que en el Centro de Salud Sayán el nivel de la calidad de atención a los usuarios era baja y que esta situación estaría asociada con

el nivel bajo de motivación laboral de los colaboradores. Entonces, se asumió la necesidad de conocer la naturaleza y características de la referida asociatividad de las dos variables.

Por consiguiente, con base a las consideraciones antes esgrimidas se tomó la decisión de llevar a cabo la investigación, con el propósito de confirmar las presunciones y corroborar los indicios, mediante el suministro de los instrumentos, la recolección, procesamiento e interpretación de datos y la comprobación de las hipótesis.

El presente trabajo que viene a ser el resultado de la investigación llevada a cabo, comprende seis capítulos. El detalle de los subtítulos de cada uno de estos capítulos se puede observar en el índice general correspondiente.

Como es obvio y de rigor, a modo de corolario de la investigación realizada, se alcanzan las conclusiones y recomendaciones pertinentes, las mismas que si son puestas en práctica mejorarán de manera significativa la situación de las variables de estudio en el Centro de Salud Sayán, de modo que ambas estén en un nivel alto como efecto de su asociatividad o correlación bien gestionada.



# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

A nivel mundial, en la actualidad los recursos humanos son uno de los principales actores de las instituciones públicas y privadas. Varias preocupaciones sobre el personal desmotivado son un tema frecuente y, al mismo tiempo, también se ha encontrado que la rotación del personal en las organizaciones ha aumentado de manera alarmante. Así mismo, tentados por otras propuestas se ha iniciado una migración del personal; por estos puntos se ha visto que el personal tiene deficiencias al brindar una calidad de atención a los usuarios. La motivación y calidad de atención son dos términos que van de la mano y serán la fuerza que incite al colaborador a poder lograr la satisfacción de sus mismas necesidades y lograr los propósitos mediante la ejecución de su labor. (Ramos y Salazar 2016).

En América Latina, en las últimas décadas, se ha dado mayor importancia a la motivación en los centros de salud, donde la motivación de los colaboradores es fundamental para la organización; teniendo efectos sobre la calidad de atención del personal hacia los usuarios. La motivación se puede considerar como un impulso, orientado a todo el personal de las organizaciones prestadoras por lo que es necesario implementar un área específica para garantizar el cumplimiento de las mejoras en lo referente a la calidad de atención, de esta manera fortaleceremos a todas las entidades a un cambio motivador para lograr una buena calidad de atención en beneficio de los usuarios. (Reynaga, 2015).

En los últimos años, el asunto de la motivación se ha vuelto cada vez más importante entre el personal de la organización. Contiene el impulso de organizar la producción a nivel internacional y nacional. Por tanto, los líderes del sector salud deben diseñar e implementar

sistemas que inspiren el deseo de los profesionales de mejorar la calidad de la atención, motivando así a los empleados. La motivación es definida como una cualidad de la psicología humana y aporta a la lealtad personal, es un proceso de activación, orientación, estimulación y mantenimiento de la conducta personal. (Reynaga, 2015).

En el Perú, las organizaciones públicas de hoy han mostrado un crecimiento y expansión, tienen claros requisitos para mejorar los servicios a los usuarios, esto es consistente con los nuevos métodos de gestión moderna y requiere la necesaria coherencia entre los procesos de gestión y procesos psicológicos, que implica optimizar las funciones organizativas.

La razón más importante de este crecimiento es que estos métodos buscan mejorar el desempeño laboral y, a la vez, fortalecer la suficiente motivación laboral dentro de la organización. (Ramos y Salazar, 2016).

La motivación y la calidad de atención son dos importantes variables de investigación, que pueden evaluarse a partir de los indicadores de función psicológica de los recursos humanos en la organización. Las investigaciones sobre este tema reportan en muchos casos una correlación directa entre estas variables, en las entidades privadas; sin embargo, no hay estudios tajantes en el sector público. Solo se encuentran lo que están vinculado con el desempeño y la satisfacción laboral, y se han convertido en elementos de mediación en la relación con los clientes, por lo que pueden expresar expectativas de calidad en el servicio como método ideal de operación. (Ramos y Salazar 2016).

Ante la situación de crisis económica que viene suscitándose en el país se podrá estimar que el trabajo es considerado como fuente económico para satisfacer las necesidades básicas. No obstante diríamos que las malas retribuciones salariales causan una déficit motivacional en la vida laboral, la conducta humana que toma el gestor influye en alcanzar las metas trazadas así también las condiciones inapropiadas del lugar donde se brinda el servicio es deficiente en cuanto a la temperatura, iluminación, mobiliario, ergonomía, etc. Por último, la sobrecarga de trabajo también afectará en la calidad de atención. (García; 2012).

Como en todo centro asistencial de salud, al Centro de Salud de Sayán acuden diariamente gran cantidad de personas con la expectativa de solucionar sus problemas de salud; sin embargo, por diversos motivos reciben una atención de baja calidad. Uno de los motivos es que el personal encargado de atender a los usuarios tiene baja motivación y se manifiesta a través de un desgano y apatía. La baja calidad de atención a los usuarios se hace evidente a

través de las quejas y reclamos de la mayoría de los atendidos, debido al tiempo de espera prolongado y a la falta de calidez de los que los atienden. A estos motivos se suman la falta de medicamentos básicos que prescribe el personal médico. También cabe mencionar que existen situaciones que influyen negativamente en las dos variables de estudio, tales como: Deplorables condiciones de trabajo, pagos a destiempo para el personal tercero que trabaja en dicho establecimiento, idiosincrasia de los usuarios, exceso de trabajo por fingidas necesidades de atención y el estrés del personal.

Si en el Centro de Salud Sayán, los integrantes del personal asistencial siguen desmotivados, un efecto de ello, estaría en la calidad de atención que estaría en un nivel bajo, a causa de la indiferencia y pasividad de los niveles decisionales del sector salud, entonces se incrementará el número quejas y reclamos de parte de los usuarios, la imagen del Centro de Salud se deteriorará y la calidad de vida de los usuarios-pacientes se verá muy afectada.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre motivación laboral y calidad de atención del personal en el Centro Salud de Sayán, año 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación entre la intensidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro Salud Sayán, año 2019?
- b) ¿Qué relación existe entre la dirección de la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro Salud Sayán, año 2019?
- c) ¿Cómo se relaciona la persistencia de la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro Salud Sayán, año 2019?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro Salud Sayán, año 2019.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Conocer la relación entre intensidad de la motivación laboral y calidad de atención del personal en el Centro Salud Sayán, año 2019.
- b) Determinar la relación entre la dirección de la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro Salud Sayán, año 2019.
- c) Conocer como es la relación entre la persistencia de la motivación laboral y calidad de atención del personal en el Centro Salud Sayán, año 2019.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **Conveniencia**

Las entidades que prestan el servicio de salud se enfrentan al desafío de mejorar continuamente sus procesos internos y buscar servicios de mayor calidad en el servicio de salud. Con la realización de la investigación se aportó con informaciones para comprender la realidad de dos factores relacionados, a saber, la motivación laboral y la calidad de la atención.

#### **Relevancia social**

A partir del desarrollo de esta investigación se tiene dos tipos de beneficiarios; los beneficiarios directos que vienen a ser los pacientes del Centro de Salud Sayán, debido a que de acuerdo a la relación hallada entre la motivación laboral y la calidad de atención se puede establecer un plan de mejora continua, esto permitirá que los beneficiarios indirectos (personal del Centro de Salud Sayán) ejerzan medidas de cambio.

#### **Implicancias prácticas**

Con base a las recomendaciones de la presente investigación sobre la motivación laboral y calidad de atención se puede realizar una serie de mejoras y estrategias para incrementar la calidad de las prestaciones de servicio y buscar soluciones para motivar adecuadamente al personal. (Adrianza, E, 2013)

Por la practicidad de los instrumentos empleados se podrá replicar en otros establecimientos de salud.



## **Valor teórico**

La información recopilada sobre el problema de investigación ayudo a comprender las bases teóricas de la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención, y cómo la motivación laboral cumple un rol importante en la calidad asistencial en el Centro de Salud Sayán.

## **Utilidad metodológica**

Para el desarrollo de nuestra investigación utilizamos dos instrumentos, los que nos permiten recoger la información de los sujetos de estudio. Referente a la motivación laboral utilizamos la encuesta sobre motivación laboral y en cuanto a la calidad de atención usamos la encuesta SERVQUAL adaptado para consultorio externo. (Anexo 4)

### **1.5 Delimitaciones del estudio**

#### **Delimitación espacial**

El estudio se concretó en el Centro de Salud Sayán.

#### **Delimitación social**

Las encuestas se aplicaron al personal del Centro de Salud Sayán y a los usuarios que acudieron para atenderse en la consulta externa, mayormente pobladores de la zona.

#### **Delimitación temporal**

La recolección de los datos se realizó de marzo a diciembre del 2019.

#### **Delimitación conceptual**

La motivación se refiere al comportamiento provocado por necesidades internas, están enfocadas para cumplir con los objetivos de estas necesidades. (Chiavenato, 2014)

Según Louffat (2013), la motivación es un factor, variable, causa o resultado de una situación que afecta el comportamiento individual o un grupo de personas.

Calidad de la atención; implica el uso de tecnología médica para maximizar los beneficios para la salud de la población en general, sin aumentar en consecuencia sus riesgos.

(Donabedian, A, 1998), implica satisfacer las expectativas de los pacientes o clientes. (Curay, 2003).

## **1.6 Viabilidad del estudio**

### **Viabilidad temática**

Es factible realizar la investigación dentro del tiempo disponible y realizar la investigación con los métodos necesarios, esto da respuesta a las preguntas de la investigación, no existen cuestiones y carencia de ética en la realización del estudio.

### **Viabilidad económica**

El proyecto y la ejecución de la tesis fue autofinanciado.

### **Viabilidad administrativa**

Para el ingreso y aplicación de los instrumentos, se solicitó autorización a la jefa de la Microred de Sayán. (Anexo 1)

### **Viabilidad técnica**

La colaboración, entre el personal de salud del Centro Sayán y los usuarios que participaron en la consulta externa hizo que el objetivo se cumpliera. Por otro lado, se contó con el juicio de expertos para la validación del instrumento de motivación laboral.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Alarcón et al. (2015) realizaron una investigación que tuvo como objetivo evaluar la satisfacción laboral y la motivación en profesionales obstetras en un centro de salud de Ecuador. El estudio se caracterizó por ser de nivel descriptivo, cuantitativa y transversal; su muestra estuvo conformada por 35 obstetras. Como resultado de su estudio sostuvieron lo siguiente: Respecto a la motivación laboral, del 100% de obstetras, el 60% presentaba un nivel medio de motivación, el 23% presentaba un nivel alto y el 17% presentaba un nivel bajo de motivación. Terminaron su estudio concluyendo que, la mayoría de obstetras presentaban un nivel medio de motivación laboral.

Montoya (2015) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo evaluar como la gestión del talento humano se relaciona con la calidad de servicio que brinda el centro médico de Santa Elena. El estudio se caracterizó por ser de nivel descriptivo, documental y de campo; su muestra estuvo conformada por 300 colaboradores. Como resultado de su estudio sostuvo lo siguiente: Respecto a la calidad de servicio, del 100% de colaboradores, 23.3% indicó que la calidad de servicio era poco deficiente, el 22.7% indicó que la calidad era deficiente, el 26.7% no opino sobre el tema, el 21.3% indicó que la calidad era eficiente y el 6% indicó que la calidad de servicio era muy eficiente. Terminó su estudio concluyendo que, la mayoría de colaboradores recibían una calidad de servicio deficiente por parte del centro de salud de Santa Elena.

Sum (2015) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo evaluar la motivación laboral y el desempeño laboral. El estudio se llegó a caracterizar por ser de tipo aplicada y de nivel descriptivo; su muestra estuvo conformada por 500 usuarios. Como resultado de su

estudio sostuvo lo siguiente: Respecto a la motivación laboral, del 100% de usuarios, el 73% indicaba estar de acuerdo con la motivación que posee, el 15% indicaba estar totalmente de acuerdo y el 12% indicaba estar en desacuerdo con la motivación que posee. Terminó su estudio concluyendo que, la mayoría de usuarios indicaba que estar de acuerdo con su motivación en su centro de trabajo.

Castro (2016) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo evaluar si los valores hacia el trabajo se asocian a la motivación laboral y el desempeño del trabajador. El estudio se llegó a caracterizar por ser de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo; su muestra fue integrada por 100 trabajadores. Como resultado de su estudio sostuvo lo siguiente: La empresa no debe motivar a sus trabajadores con más trabajo, por lo contrario, debe motivarlos con incentivos, que hagan al trabajador más eficiente. Terminó su estudio concluyendo que, la mayoría de los trabajadores presenta una motivación deficiente en sus labores.

Zavala (2014) llevó a cabo una investigación que tuvo como propósito evaluar todo sobre la motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de la empresa. El estudio se caracterizó por ser de nivel descriptivo; su muestra fue integrada por 1020 colaboradores. Como resultado de su estudio sostuvo lo siguiente: Respecto a la motivación laboral, del 100% de colaboradores, el 56.9% indicaba tener una motivación alta, el 37.9% indicaba tener una motivación muy alta y el 5.2% indicaba tener un nivel de motivación media. Terminó su estudio concluyendo que, la mayoría de los colaboradores presentaba un nivel alto de motivación.

Salto (2014) llevó a cabo una investigación que tuvo como propósito evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta médica. El estudio se caracterizó por ser de tipo descriptiva; su muestra estuvo conformada por 391 usuarios. Como resultado de su estudio sostuvo lo siguiente: Respecto a la calidad de servicio, del 100% de usuarios, el 51.25% indicaba que la calidad de servicio era aceptable, mientras que el 48.75% indicaba que la calidad de servicio hacia los pacientes no era aceptable. Terminó su estudio concluyendo que, la mayoría de usuarios indicaba que la calidad de servicio que percibían en el centro médico era adecuada.

### 2.1.2 Investigaciones nacionales

Hinostroza (2017) llevó a cabo un estudio, donde se planteó con objetivo principal evaluar la asociación entre la motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios internos del Hospital en estudio. El estudio se caracterizó por ser de diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional; su muestra fue integrada por 68 personales médicos; y como instrumento para el recojo de datos se empleó el cuestionario. Como resultado de su estudio sostuvo lo siguiente: Respecto a la primera variable, del 100% de encuestados, el 55.9% indicaba ser indiferente a la motivación, el 20.6% indicaba estar inmotivado, el 14.7% indicaba estar motivado y el 8.6% indicaba estar muy inmotivado; respecto a la segunda variable, del 100% de encuestados, el 47.1% realizaba una atención buena, el 26.5% realizaba una atención muy buena, 23.5% realizaba una atención regular y el 2.9% realizaba una atención mala; por último, para evaluar la relación entre las dos variables se empleó la prueba de chi cuadrado, en el cual se encontró un valor de 18.144, lo cual indicaba que existe relación significativa entre las dos variables. Terminó su estudio concluyendo que, la motivación laboral se relaciona de forma significativa con la calidad de atención al usuario interno del Hospital en estudio.

Lévano (2018) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo evaluar cómo la motivación laboral se relaciona con la calidad laboral en los trabajadores del Hospital en estudio. El estudio caracterizó por ser de enfoque cuantitativo de corte transversal; su muestra estuvo conformada por 125 trabajadores; y como instrumento para el recojo de datos se empleó el cuestionario. Como resultado de su estudio sostuvo lo siguiente: Respecto a la primera variable, del 100% de encuestados, el 45% presentaba un nivel de motivación alto, el 32% presentaba un nivel muy alto, el 18% presentaba un nivel medio y el 5% presentaba un nivel de motivación bajo; por último, para evaluar la relación entre las dos variables se empleó la prueba de chi cuadrado, en el cual se encontró un valor de 32.35, lo cual indicaba que existe relación significativa entre las dos variables. Terminó su estudio concluyendo que, la motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad laboral en los trabajadores del Hospital en estudio.

Oyague (2018) llevó a cabo una investigación que tuvo como propósito evaluar si la motivación se asocia con el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud en estudio. El estudio se caracterizó por ser de nivel descriptivo, no experimental - transversal; su muestra estuvo conformada por 58 trabajadores; y como instrumento de recojo de datos se

empleó a cuestionario. Como resultado de su estudio sostuvo lo siguiente: Respecto a los niveles de motivación laboral, del 100% de trabajadores encuestados, el 60.34% presentaba un nivel alto de motivación, el 39.66% presentaba un nivel medio y ningún trabajador presentaba un nivel bajo. Terminó su estudio concluyendo que, la mayoría de los trabajadores de salud presentaban un nivel de motivación alto en sus labores.

Paredes (2017) llevó a cabo una investigación que tuvo como objetivo conocer si la motivación se relaciona con el desempeño laboral en el personal de Patología. El estudio se caracterizó por ser de nivel descriptivo - correlacional, de diseño no experimental - transversal; su muestra fue integrada por 91 colaboradores; y como instrumento empleó el cuestionario. Como resultado de su estudio sostuvo lo siguiente: Respecto a la variable motivación, del 100% de encuestados, el 53.8% presentaba un nivel regular, el 46.2% presentaba un nivel adecuado y ningún colaborador presentaba un nivel deteriorado. Terminó su estudio concluyendo que, la mayoría de los colaboradores del centro médico presentaba un nivel de motivación regular.

Sánchez (2016) llevó a cabo una investigación que tuvo como propósito demostrar si la motivación se relaciona con la satisfacción laboral en los colaboradores de una red de salud. El estudio se caracterizó por ser de nivel descriptivo - correlacional, de diseño no experimental- transversal; su muestra fue integrada por 12° colaboradores; como instrumento se empleó el cuestionario. Como resultado de su estudio sostuvo lo siguiente: Respecto a la primera variable, del 100% de encuestados, el 42.5% presentaba un nivel de motivación alto, el 41.7% presentaba un nivel medio y el 15.8% presentaba un nivel de motivación bajo. Terminó su estudio concluyendo que, la mayoría de los colaboradores evaluados presentaban un nivel de motivación alto.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Motivación laboral**

#### **2.2.1.1 Conceptualización**

La motivación laboral es el proceso de incidir en la motivación, dirección y perseverancia de una persona para lograr una meta común, este concepto tiene tres componentes básicos: la energía, la dirección y la perseverancia. (Coulter y Robbins, 2014).

La motivación laboral hace referencia al comportamiento provocado por necesidades internas y su propósito es satisfacer esas mismas necesidades. (Chiavenato, 2014).

Mientras que para Louffat (2013), la motivación es un factor, variable, causa o resultado de una situación que afecta el comportamiento individual o un grupo de personas.

El motivar es llevar a las personas hacia una dirección específica para lograr las metas organizacionales. (Acosta, 2013).

Desde el momento en que los seres humanos se dan cuenta de su yo personal y de la realidad que los rodea, una de las necesidades que podemos experimentar es tratar de entender la naturaleza de la emoción y su cierta relación con el pensamiento racional y la interacción constante entre ambos, las cuales restringen en cierta manera las acciones. (Ramos, 2011). Este es un impulso que nos ayuda tener una cierta persistencia en nuestras acciones, acercándonos al logro de nuestras metas y satisfaciendo nuestras necesidades una vez logradas. Se trata de explicar como una secuencia psicológica, desencadenada por cualquier forma de necesidad, ya sea una necesidad psicológica, una necesidad social o una necesidad física. Está orientado al objetivo elegido por la persona. (Beodo y Gíglío, 2006).

Según Stephen (1999) señaló que la motivación de los trabajadores juega un papel fundamental y tiene la voluntad de realizar un fuerte esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales. La voluntad depende de la capacidad de este esfuerzo para satisfacer determinadas necesidades personales. Los tres elementos clave de la motivación son el esfuerzo, los objetivos organizacionales y las necesidades (p. 212).

Además, cabe indicar que el esfuerzo es una medida de intensidad, cuando un trabajador está motivado, se esforzará mucho, lo que producirá resultados beneficiosos según su orientación. También debe estar dirigido a lograr los objetivos de la organización. Por otro lado, las

necesidades de las personas varían mucho y cambian con el tiempo. Además, las diferencias individuales exacerbaban enormemente las tareas de motivación de los responsables de los recursos humanos.

En esa misma línea, Chiavenato (2001) afirma que las personas que brindan servicio al cliente deben ser muy activas en su trabajo y estar satisfechas con la unidad y organización a la que pertenecen (p. 48). La motivación es una de la gestión más simple, pero también es una de las tareas de gestión más complejas. La razón es simple porque las personas están básicamente motivadas o impulsadas a actuar de una manera que genera recompensas, mientras que la complejidad se debe a que se refiere a comportamientos que son causados por necesidades de otros individuos y que muchas veces en su calidad de colaboradores, muchos individuos tienen que satisfacer esas necesidades.

Otros especialistas refieren que la motivación se reduce al deseo, que pueden ser todas las razones de la acción humana, tan simple y fácil de entender que muchos autores se han atrevido a investigar y desarrollar teorías sobre el comportamiento humano durante muchos siglos sobre la situación; incluso aquí esta los filósofos como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino. Aquí, la atención se centra en la irracionalidad y la impulsividad de la motivación, así como en la división del alma y el cuerpo. Descartes distingue entre los aspectos pasivos (cuerpo) y activos (pensamiento) de la motivación. Subsiguientemente, Charles Darwin (Charles Darwin) planteó el concepto de instinto y su nombre común. (Beodo y Gíglío, 2006).

La motivación laboral de acuerdo a McClelland (citado por Nieto y Carrero, 2007), se trata de una satisfacción de logro social (éxito en tareas que involucran evaluación del desempeño), poder (dominio y control del comportamiento de los demás) y afiliación (construcción de relaciones interpersonales cercanas).

### **2.2.1.2 El ciclo motivacional**

A partir de la implementación de la teoría de las relaciones interpersonales, se han aplicado a las empresas diversas teorías psicológicas relacionadas a la motivación. Resulta que todas las acciones humanas están motivadas, y la motivación es una constante sensación de tensión, que hace que los individuos actúen de cierta manera para satisfacer sus necesidades. Lo que sigue es el concepto de circulación motivacional: el cuerpo humano mantiene un estado de equilibrio mental (en la afirmación de Lewin, el poder mental está en equilibrio)



hasta que el estímulo lo destruye o genera una necesidad, lo que conduce a un estado de tensión que reemplaza al estado de equilibrio. La tensión produce comportamientos o acciones que satisfacen necesidades. Si se cumple este requisito, el organismo volverá a su estado de equilibrio inicial hasta la ocurrencia de otro tipo de estímulo. Sea cual sea la satisfacción supone la liberación de presión. (Chiavenato, 2014)

Según Chiavenato (citado por Reynaga, 2015), la motivación es el proceso de satisfacción de necesidades personales, de esto se desglosa el llamado ciclo de motivación, y sus etapas que son las siguientes:

- Homeostasis : En otras palabras, en un momento determinado, el organismo humano forma parte de un equilibrio.
- Estimulo : Aquí es cuando surge el tipo de estímulo y produce demanda.
- Necesidad : Las necesidades, aún no satisfechas, generan tensión entre el mismo individuo.
- Estado de tensión : La tensión puede producir cierto impulso, lo que lleva a la conducta o la acción.
- Comportamiento : El comportamiento está diseñado para satisfacer esta necesidad cuando se activa, de manera que se logre el objetivo de manera satisfactoria.
- Satisfacción : Si se logra satisfacer la necesidad , el organismo volverá a su estado de equilibrio hasta que se produzca otro estímulo. Básicamente, toda satisfacción es liberar la presión y restaurar la presión a su estado de equilibrio anterior.

### **Técnicas motivacionales**

De acuerdo a Ramos y Salazar (2016) refiere que son métodos que se pueden utilizar en las empresas para motivar a los colaboradores porque ayudan a los empleados de la organización a realizar su trabajo diario con mucho más productividad.

### **Políticas de conciliación**

Uno de los métodos para motivar a los empleados está conformada por la conciliación de medidas individuales de la vida personal, laboral y familiar, como la flexibilidad horaria, el

trabajo a tiempo parcial, la baja por paternidad y maternidad, Permitir cuidar de familiares y demás.

### **Mejora de las condiciones laborales**

Las condiciones que pueden ser mejoradas son el salario, las condiciones de tipo físicas del contexto (como iluminación, temperatura, equipos, otros), y la seguridad que la organización otorgará a los colaboradores, porque podrás realizar las tareas asignadas de manera más eficiente.

### **Enriquecimiento del trabajo**

Implica modificar el modo en que se efectúa el trabajo, para que no sea tan rutinario para los colaboradores. Esto permite que los trabajadores tengan autonomía para participar en las disposiciones que puedan afectar el trabajo, porque solo los mismos colaboradores saben cómo hacerlo.

### **El reconocimiento del trabajo**

Es fundamental saber reconocer a los trabajadores por el buen trabajo realizado y si han tenido un mejor desempeño laboral. Simplemente puede utilizar unas cortas frases de agradecimiento, un correo electrónico de felicitación, una carta, un informe favorable o una propuesta de promoción al superior inmediato. También puede entregar a los colaboradores una canasta de regalo.

#### **2.2.1.3 Dimensiones de la motivación**

- a) **La intensidad:** Es la energía invertida por el individuo para completar la tarea. (Robbins, 2014). También, se define como la energía que ejercemos en cada actividad realizada, la organización espera que sus empleados aprovechen al máximo esta energía sin que la propia organización los anime a trabajar más, como los trabajadores quieren su trabajo. El trabajo es suficiente para motivar a las personas y animarlas a desarrollar mucha energía (Cin, 2013).
- b) **La dirección:** Es la agrupación de los esfuerzos para lograr objetivos específicos. Implica la elección de actividades que el individuo se compromete para lograr este objetivo. (Robbins, 2014).

Esto tiene que ver con las actividades que orientamos nuestra energía, la organización quiere tener empleados de dirección, así como estos empleados quieren que su empresa inspire compromiso y motivación (Cin, 2013).

- c) **La persistencia:** Es la continuidad del trabajo en el tiempo. La perseverancia permite a las personas superar los obstáculos que encuentran para lograr sus objetivos. (Robbins, 2014).

También, se refiere al tiempo en que se puede mantener la energía y cuánto tiempo se tarda en utilizar la energía. Las organizaciones esperan que los trabajadores mantengan su energía en el tiempo sin darse por vencidos, al igual que los trabajadores esperan que su trabajo se produzca con el tiempo, con el mismo interés. Cada una de estas tres dimensiones tiene un impacto directo en la organización y los empleados (Cin, 2013).

#### **2.2.1.4 Elementos de la motivación**

Según Newstrom (2011), la motivación es una mezcla muy amplia de fuerzas psicológicas perennes internamente en una persona. Los colaboradores presentan un interés vital en los siguientes tres elementos:

- Dirección y enfoque de la conducta.
- Niveles de esfuerzo aportado.
- Persistencia de la conducta.

#### **2.2.1.5 Teorías de la motivación**

##### **2.2.1.5.1. La teoría de la necesidad de Abraham Maslow.**

Maslow propuso una jerarquía de necesidades y factores que motivan al sujeto. Se configura en cinco niveles identificando de acuerdo a las categorías de demanda en orden ascendente. (Robbins, 2014)

- a) **Necesidades fisiológicas:** Son las necesidades básicas de un individuo y están dirigidas a la supervivencia de la persona: comida, aire, bebida, refugio, calorías, género, etc.

- b) Necesidades de seguridad: Son las necesidades humanas de seguridad y protección contra daños físicos y mentales
- c) Necesidades sociales: Son las necesidades de afecto, pertenencia, aceptación y amistad de una persona.
- d) Necesidades de estima : Es cuando los individuos tienen necesidades de factores internos como la autoestima, la autonomía y el logro, y otros factores de tipo externo como el estatus, el reconocer y la atención.
- e) Necesidades de autorrealización : Es la propia necesidad de un sujeto que debe crecer para lograr el máximo potencial y satisfacción.

#### **2.2.1.5.2. Teoría X y Y de McGregor**

McGregor en un libro publicado en el año 1960, expone su teoría sobre la motivación. Las ideas que aporta McGregor se fundamentan en principio, en dos modelos contrapuestos acerca de los trabajadores de una organización. Cada uno de estos dos modelos aclaró una serie de características para distinguir diferentes estilos de gestión y trabajo existente. (Peña, 2015)

Según la Teoría X, de manera general, los trabajadores:

- Tratan de trabajar lo mínimo posible, porque el trabajo no es una actividad atractiva para ellos, por eso trabajan lo menos posible, por eso se ven obligados. Persiguen la seguridad y se niegan a asumir responsabilidades.
- Su única gran motivación es el dinero, carecen de ambición y prefieren ser despachados.
- Los trabajadores promedio son inocentes, ignorantes, manipulables y, por lo general, están muy mal informados.
- Si la empresa no asume la dirección, los empleados no tienen ninguna motivación para alcanzar los objetivos de la empresa.

Según la Teoría Y, de manera general, los trabajadores:

- Tienen alta creatividad e imaginación, y son decisivos ante los problemas de la empresa.
- Creen que el trabajo es algo natural, con desempeño laboral y motivación de superación.
- Saben que las recompensas son fruto del mérito, por lo cual buscan responsabilidades y se esfuerzan por lograr sus objetivos.

### **2.2.1.5.3. Teoría de los dos factores de Herzberg**

Frederick Herzberg, desarrolló la teoría de dos factores (se le conoce también como la teoría de la motivación y de la higiene), proponiendo que los factores internos están relacionados con la satisfacción laboral, por otro lado, los factores externos están relacionados con la insatisfacción con el trabajo.

Herzberg buscaba saber cuándo la gente se siente muy bien (satisfecha) o mal (insatisfecha) con su investigación (Robbins, 2014).

- a) Factores higiénicos o factores extrínsecos : Es el entorno que envuelve a las personas y cómo se trabaja. Se presentan más allá del control de la gente. Entre los principales factores de salud: salario, bienestar social, orientación o supervisión de los superiores, condiciones de trabajo físicas y ambientales, políticas físicas de la empresa, normativa interna. En la motivación externa, el estímulo o motivación que hace que las personas realicen una determinada actividad proviene del exterior, es una motivación externa, no de la tarea en sí. Desempeña un papel de refuerzo. Por ejemplo, una persona hace ejercicio físico no solo por el hecho de que disfruta del deporte, sino por motivos sociales o de otro tipo (Peña, 2015).
- b) Factores motivacionales o factores intrínsecos: A diferencia de los extrínsecos, estos factores están bajo el control del sujeto porque está asociado con lo que ejecuta. Los factores materiales incluyen: Sentimientos afines con el desarrollo personal, el reconocimiento y su necesidad de autorrealización en el trabajo. Las tareas y los puestos están diseñados para cumplir con los principios de economía, suspendiendo así las oportunidades creativas del sujeto. Ello hace que los individuos pierdan su sentido psicológico, y el desinterés conduce a la "negatividad" porque la empresa

solo brinda un lugar de trabajo digno (Peña, 2015).

#### **2.2.1.5.4. Teoría de las tres necesidades**

Robbins (2014) señaló que de acuerdo a David McClelland y sus colaboradores propusieron la teoría de las tres necesidades y determinaron que las tres necesidades adquiridas (no innatas) son las principales motivaciones para el trabajo (p509).

- a) Necesidad de logro: Implica realizar actividades sobresalientes para tener éxito en un conjunto de estándares.
- b) Necesidad de poder: De acuerdo con Reynaga (2015), se refiere a las conductas que requieren los demás y son inalcanzables, esto se refiere al deseo de persuadir, influir y controlar a las personas.
- c) Necesidad de afiliación: Hace referencia al deseo de interactuar con los demás, es decir, el deseo de establecer relaciones interpersonales de tipo armoniosa e íntima con otros miembros de una institución. Motivar a las personas en función de la intensidad de su deseo de desempeño, estándares de excelencia o motivación para garantizar el éxito en la competencia. (Reynaga, 2015)

#### **2.2.1.6 Importancia de la motivación laboral en salud**

Su relevancia radica en el hecho de que la atención médica requiere de suficientes cantidad de fuerza laboral de calidad, eficiente y equidad de los servicios, todo ello depende directamente de la voluntad de los trabajadores de comprometerse con el trabajo. Por tanto, el grado de motivación incide de modo directo en el desempeño de los trabajadores, que también incide en los resultados del servicio del sector salud.

Así mismo, la motivación, satisfacción y productividad de los empleados están interrelacionadas. Aunque tradicionalmente se ha creído que la principal motivación de los trabajadores es el salario, las actividades laborales tienen muchos significados socio-psicológicos: Constituye tiempo, regula los estándares de vida y el estatus correspondiente, y tiene un sentido de utilidad para su propia supervivencia (Vásquez, 2007).

### **2.2.2 Bases teóricas de la variable calidad de atención**

#### **2.2.2.1 Definiciones de calidad de atención**

De acuerdo a la OPS (2002) cree que la calidad de atención médica es garantizar que todo paciente pueda recibir los servicios, el diagnóstico y el tratamiento más adecuados para lograr la salud. La mejor atención médica debe considerar todos los factores de los pacientes y los servicios médicos, para obtener los mejores resultados con los menores efectos iatrogénicos, garantizando la mayor satisfacción del paciente.

Calidad de la atención; implica la utilización de tecnología médica para maximizar los beneficios para la salud de los pacientes en general, sin aumentar en consecuencia sus riesgos (Donabedian, A, 1998), implica satisfacer las expectativas de los pacientes o clientes. (Curay, 2003).

Según Santibáñez (2014). El término calidad es evaluativo, no descriptivo. Se puede entender que la calidad es algo de valor, es un atributo inherente o conjunto de atributos de una cosa y puede considerarse mejor o peor que productos similares. (Santibáñez, 2014).

La calidad está compuesta por una serie de características o atributos de un producto o servicio; si es alta significa que es superior. En salud, la atención que se brinda a los pacientes puede tener diferentes niveles de calidad. (Zurro, Pérez y Badia, 2014)

Lucero (2018) realiza un análisis y desprende tres puntos de vista diferentes:

- Calidad absoluta: Determinar el grado de recuperación del paciente en base a componentes científicos y tecnológicos. El concepto se sustenta en el significado de la salud-enfermedad y se fundamenta en el estado de la ciencia y la tecnología.
- Calidad individualizada: Desde un punto de vista personal, son los usuarios quienes definen la calidad de la atención sanitaria, lo que espera y una valoración de los costes, beneficios y riesgos que genera.
- Calidad social: Según este planteamiento, el valor de los bienes y servicios que más valoran las personas se evalúa en función de los beneficios o utilidad de toda la población, el modo en que se llega a distribuir el valor a toda la comunidad y a la sociedad que al menos produce costos sociales.

Deming (1989) argumenta que la calidad está enlazado con la satisfacción que pueda obtener el usuario.

La calidad es multidimensional y es muy difícil conceptualizar la calidad de los bienes o servicios a partir de características simples.

#### **2.2.2.2 Principios de la bioética y calidad de atención**

Según Santibáñez (2014) la calidad de atención se debe enfocar:

- a) La prevención y / o el tratamiento adecuados basados en evidencias deben realizarse de manera oportuna.
- b) Evite o reduzca posibles daños mayores o menores.
- c) Respetar la autonomía y los derechos de los pacientes.
- d) Asegurar una gestión eficaz de los recursos.

**Para lograr estos objetivos se requiere:**

- Calidad técnica: Efectuar todo de modo correcto.
- Calidad de comunicación entre el personal de salud, familiares y pacientes
- Adecuado control de los costos para la atención

#### **2.2.2.3 Características típicas de la calidad de atención**

El servicio no es algo físico global, sino el resultado de ciertas acciones que realizan los médicos y profesionales de la salud para cumplir con lo solicitado por los usuarios, tiene tres características típicas (Zeithaml y Bitner, 2002):

a) Intangibilidad, es una característica muy distintiva de los servicios, porque son operaciones o corresponden a su atención médica (el servicio en sí) y se ejecutan más que objetos; esto significa que muchos servicios no pueden verificarse por los consumidores para asegurar su calidad antes de la compra. No puede tocarlos, verlos y sentirlos de una manera que pueda sentir. En cuanto a los servicios relacionados a la salud, los pacientes pueden ver y tocar los instrumentos y equipos que tratarán al paciente, pero no pueden ver ni tocar los servicios que recibirán (Veliz y Villanueva, 2011)

b) Inseparabilidad, es la producción y el consumo de gran parte de los servicios pueden ser inseparables. Ocurre cuando el proveedor y el cliente interactúan, porque primero pide un



servicio y luego se genera un servicio, pero la solicitud y el consumo ocurren al mismo tiempo. Es por ello que los clientes pueden participar y observar el proceso que involucra el servicio y su actitud (positiva o negativa) hacia el servicio recibido puede traer cierto nivel de expectativas a otros clientes cercanos (Veliz y Villanueva, 2011).

c) Heterogeneidad, es una característica de los servicios puede ser muy complicado su control, especialmente aquellos con alto contenido de trabajo, porque en cierto sentido, garantizar servicios de calidad continua es un desafío para cualquier organización o grupo de personas, entre productores y clientes, su desempeño varía mucho cada día. Debido a que esto depende de otros factores a los que en ocasiones no puede llegar el prestador del servicio, la intervención de un tercero aumentará aún más la heterogeneidad de los servicios prestados (Veliz y Villanueva, 2011).

#### **2.2.2.4 Atributos de la calidad de atención**

El Ministerio de Salud (2006) creó un sistema de gestión de la calidad en salud a través de la Dirección Ejecutiva del Servicio de Salud, que tiene como objetivo ayudar a fortalecer el proceso de mejora continua en lo referente a la calidad de los establecimientos de salud, el mismo que permite medir el nivel de calidad, basado en 10 estándares:

- Oportunidad, se refiere a la capacidad de responder a las necesidades de salud en un período de tiempo, lo que significa menores riesgos para los usuarios y mayores beneficios.
- La seguridad en la situación real de la empresa puede garantizar que los usuarios eviten riesgos.
- Eficacia, en el uso pertinente de los estándares de los servicios de salud, la efectividad de los protocolos y procedimientos.
- La accesibilidad de los servicios de salud individuales, personales y colectivos, elimina las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.
- Integralidad, involucra acciones para promover, prevenir, restaurar y rehabilitar la salud de las personas y sus familias.
- Trabajo en equipo para que todos los servidores desplieguen sus capacidades de

trabajo colaborativo.

- Participación social en un mecanismo que permite a las poblaciones organizadas intervenir en la política de salud y la toma de decisiones estratégicas.
- Respetar a los usuarios, tratarlos como sujetos de valores, respetar y valorar su cultura y condiciones personales.
- Información completa, porque es necesario que el personal médico brinde a las personas información oportuna y comprensible.
- Se entiende por satisfacción del usuario el equilibrio entre las expectativas del usuario de los servicios de salud y la percepción de los beneficios obtenidos.

#### **2.2.2.5 Calidad de interacción entre el equipo de salud, los pacientes y sus familiares**

Implica que los médicos, pacientes, equipos de atención médica y familiares deben comunicarse; para mantener la confianza, la compasión, el interés, la honestidad, la unidad, la sensibilidad y el respeto por los valores y principios de los pacientes. (Colegio Médico Peruano, 2014)

#### **2.2.2.6. Modelo SERVQUAL**

El instrumento SERVQUAL es la herramienta multidimensional más utilizada para medir la calidad de la atención de las empresas de servicios por su efectividad y confiabilidad. (Cabello y Chirinos, 2012).

La calidad del servicio se define como la brecha entre la percepción (P) y la expectativa (E) de los usuarios. Este factor servqual (calidad de servicio) se emplea para identificar la satisfacción con la calidad del servicio brindado a los usuarios. Fue elaborada por A. Parasuraman y colaboradores, recomiendan igualar las expectativas totales del usuario con sus percepciones de los servicios que brinda la entidad para medir la calidad del servicio ofrecido.

El enfoque de la metodología servqual plantea la evaluación de calidad desde la posición del usuario, que se divide en dos partes: Expectativas y percepción. El instrumento servqual original proporciona 22 preguntas evaluadas en una escala Likert de 7 puntos. El usuario, el primer proceso debe calificar las expectativas del servicio basándose en empresas excelentes

y luego evalúan las opiniones de la empresa sobre los servicios recibidos. (Ministerio de Salud, 2012)

### 2.2.2.7 Dimensiones de la calidad de servicio de acuerdo a SERVQUAL

- a) **Elementos tangibles:** Se refiere a la estructura física del lugar de trabajo, a los equipos, al personal y a los materiales empleados.
- b) **Fiabilidad:** Habilidad relacionada con la entrega confiable y seria de los servicios prometidos.
- c) **Capacidad de respuesta:** Se refiere a la voluntad de los empleados de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido.
- d) **Seguridad:** Es la capacidad con respecto al conocimiento, al cuidado y las habilidades demostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza.
- e) **Empatía:** Es el hecho de tratar de comprender el punto de vista del usuario a través de una atención personalizada.

## 2.3 Definición de términos básicos

### Calidad de atención

Se trata de un conjunto de características determinadas por los servicios de salud en función de las necesidades de los pacientes, y los pacientes calificarán los servicios que reciben. (Ministerio de Salud, 2012).

### Capacidad de respuesta

Es la disposición de brindar servicios a los usuarios y brindarles un servicio rápido y oportuno ante la demanda dentro de los requisitos de calidad y tiempo aceptable (Ministerio de Salud, 2012).

### Direccionalidad

Puede orientarse o dirigirse en una dirección. Esta cualidad se llama direccionalidad, y este concepto está relacionado con el concepto de dirección (el camino que toma el cuerpo cuando se mueve, la tendencia a una meta o la tendencia a permitir la orientación a alguien o algo). (Espino et al., 2009)

### **Empatía**

La capacidad de un individuo para ponerse en el lugar de otra persona para comprender y satisfacer plenamente las necesidades de otra persona. (Ministerio de Salud, 2012).

### **Fiabilidad**

Es la capacidad para cumplir con éxito con los servicios prestados. (Ministerio de Salud, 2012).

### **Heterogeneidad**

Se refiere a un grupo o mezcla de varios elementos diferentes que son invisibles a simple vista. La heterogeneidad es heterogénea en cierta medida, es decir, los elementos que componen la heterogeneidad se pueden distinguir entre sí y a su vez forman parte de un mismo conjunto, mezcla o grupo (Caterina, 2019).

### **Intangibilidad**

Es la característica principal del servicio de atención a los usuarios, que comprende una serie de actividades no físicas como la cordialidad, amabilidad, cortesía, el respeto, etc. (Ministerio de Salud, 2012).

### **Intensidad de la motivación de la motivación laboral**

Según Robbins (2017), “se refiere al esfuerzo realizado por alguien”. Por tanto, incluye el nivel de trabajo diario de una persona que contribuye al logro de las metas organizacionales.

### **Motivación Laboral**

Son procesos que influyen en la energía, la dirección y la persistencia de los propios esfuerzos para alcanzar las metas. La definición tiene tres elementos básicos: Energía, dirección y persistencia (Coulter y Robbins, 2014).

### **Persistencia de la motivación**

Según una investigación de Robbins (2017), es aquella dimensión de motivación, que implica que una persona puede mantener sus propios esfuerzos para cumplir con las tareas y funciones dentro de la organización.

## **Satisfacción del usuario**

Son el proceso de influir en la energía, dirección y persistencia de los esfuerzos de una persona para lograr sus objetivos, esta definición tiene tres elementos básicos: energía, dirección y persistencia. (Coulter y Robbins, 2014).

## **SERVQUAL**

Es un método de evaluación y medición de la calidad del servicio, por lo que define la calidad del servicio como la brecha o diferencia (p menos e) entre la percepción (p) y la expectativa (e) de los usuarios externos. (Ministerio de Salud, 2012).

### **2.4 Hipótesis de investigación**

#### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

No existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

#### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a) La relación entre la intensidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal no es significativa en el Centro de Salud Sayán, año 2019.
- b) La relación entre la intensidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal es significativa en el Centro de Salud Sayán, año 2019.
- c) La direccionalidad de la motivación laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.
- d) La direccionalidad de la motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.
- e) La persistencia de la motivación laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.
- f) La persistencia de la motivación laboral se relaciona significativamente con la

calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

## 2.5 Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Tipo de variable	Escala de medición
Motivación laboral	La motivación se refiere al comportamiento provocado por necesidades internas, está enfocadas para cumplir con los objetivos de estas necesidades. (Chiavenato, 2014)	Intensidad	Los valores La Actitud . Satisfacción con el trabajo.	Cualitativa	Ordinal
		Dirección	Liderazgo. Comunicación Comportamiento individual y de grupo. Toma de decisión.		
		Persistencia	Logro en el trabajo. Aprendizaje en el trabajo . Empowerment		
		Elementos tangibles	Tecnología de punta. Infraestructura adecuada		
Calidad de atención	Es el conjunto de características que cuentan los servicios de salud basados en las necesidades del paciente, quienes van a calificar el servicio recibido.	Fiabilidad	Expectativa Interés en el Paciente.	Cualitativa	Ordinal
		Capacidad de respuesta	Comunicación. Información oportuna Servicio Excelente.		
		Seguridad	Comportamiento Confianza . Seguridad.		
		Empatía	Atención Individualizada. Horarios Convenientes.		

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

El estudio pertenece a las investigaciones no experimentales, en vista que no se realizó ninguna modificación de las variables; por el contrario, solo se llegó a evaluar a los mismos en su estado natural. (Sampieri, 2010)

Es de tipo transversal, dado que se llegó a recopilar la data en un único momento (2019), sin repeticiones en el tiempo. (Canales, Alvarado y Pineda, 1994).

De nivel correlacional -descriptivo, porque se caracterizó el problema de la motivación laboral y la calidad de atención, tal como se presentó en la realidad y se estableció la relación que existe entre ellas. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

Es de enfoque cuantitativa, porque midió y cuantificó numéricamente ambas variables, a su vez, la información fue analizada con pruebas estadísticas. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

#### **Área de estudio**

El estudio se llegó a desarrollar en el Centro de Salud Sayán.

### **3.2 Población y muestra**

#### **3.2.1 Población**

La población del estudio está integrada por 60 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Sayán, distribuidos:

N°	Grupo ocupacional	N° de personal
1	Médicos	8
2	Enfermeras	10
3	Obstetras	6
4	Odontólogos	5
5	Nutricionistas	6
6	Tec. Enfermería	16
7	Otros	8
	Total	60

La población de los usuarios atendidos en consultorios externos, ha estado integrada por 3621 usuarios del Centro de Salud Sayán, durante el mes de enero del 2019, mayormente pobladores de la zona. (Área de estadística de la Red De Salud Huaura Huacho Oyón, 2019)

### 3.2.2 Muestra

#### 3.2.2.1 Determinación del tamaño de la muestra

La muestra del personal fue igual al total de ellos, por lo que estuvo conformada por 60 personas que trabajan en el Centro de Salud Sayán.

Para conocer la muestra de usuarios de consulta externa se empleó la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, admitiendo un error estándar de 10% para centros de categoría I, 5% para centros de categoría II y III; todo ello con un nivel de confianza de 95%, a través de un q y un p de 0.5, en casos de que conocer el porcentaje de satisfacción en antecedentes.

Se deberá aumentar un 20% a la muestra total estimada, ya que pueden existir pérdidas o errores en los registros de las encuestas. (Ministerio de Salud, 2012)

A continuación, se muestra la fórmula para conocer la muestra (n):



$$n = \frac{z^2 pq N}{e^2 (N-1) + z^2 pq}$$

Donde:

		I	II	III
<b>N</b>	Tamaño de muestra			
<b>P</b>	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren insatisfechos	0.5	0.5	0.5
<b>Q</b>	Proporción de usuarios externos que espera que se encuentren satisfechos. Su valor es (1- p)	0.5	0.5	0.5
<b>E</b>	Error estándar de 0 .05 ó 0.1 según categoría del establecimiento	0.1	0.05	0.05
<b>Z</b>	Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96	1.96	1.96	1.96
<b>N</b>	Población de usuarios externos atendidos en los últimos años o semestre los servicios de consulta externa y emergencia.			

28

Reemplazando:

$$N = 3621$$

$$Z = 1.751$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$1 - \alpha = 92\%$$

$$\text{Error muestral} = 5\%$$

$$\text{Tamaño de la muestra} = 347 \text{ usuarios}$$

### 3.2.2.3. Selecciones de la muestra

Los usuarios o acompañantes, fueron seleccionados inmediatamente después de la consulta externa, siempre y cuando reúnan los criterios de inclusión.

#### Criterios de inclusión

- Usuarios que acudieron a los consultorios externos del C.S Sayán.

31

- Parientes que asistan con el usuario a los consultorios externos del C.S Sayán
- Usuario que aceptó participar en la investigación, firmando el consentimiento informado (Anexo 10) (Anexo 11).

### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que no acudieron a los consultorios externos del C.S Sayán.
- Parientes que no asistieron con el usuario a los consultorios externos del C.S Sayán
- Usuario que no aceptaron participar en la investigación, firmando el consentimiento informado.

### **3.2.2.4 Criterios de eliminación**

- Instrumentos depurados por información incompleta.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica para recopilar la información sobre la motivación laboral y la calidad de atención en este estudio ha sido la encuesta y el cuestionario como instrumento.

La encuesta aplicada mediante cuestionario estructurado, el cual nos permitió obtener información sobre las dos variables del estudio, todo ello en el contexto del Centro de Salud Sayán, periodo 2019.

#### **Cuestionario motivación laboral**

Es el instrumento para evaluar la motivación laboral, conformada por 6 ítems, dividida en 3 dimensiones, en una escala de 5 pasos, de nunca a siempre.

#### **Confiabilidad del cuestionario de motivación laboral**

La fiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se evaluó mediante el coeficiente  $\alpha$  de Cronbach. Generalmente, según el valor Alfa de Cronbach, la fiabilidad de la herramienta es de 0,84 para el cuestionario de motivación del empleado.

En ese sentido, con este indicador de Alfa de Cronbach se evidencia que el instrumento tiene un 84% de validez. Lo que justifica que el instrumento es válido para la aplicación en la investigación.

#### **Validez del cuestionario de motivación laboral**

Para la verificación del instrumento se utilizaron los juicios de expertos mediante 7 profesionales que expresaron sus opiniones sobre la redacción y contenido del cuestionario

luego de considerar los 6 criterios y señalaron que la herramienta es apta para unidades de investigación.

### **Cuestionario SERVQUAL modificado**

Para la evaluación de la calidad de atención, se aplicó la encuesta SERVQUAL modificado, es decir, se tuvo que adaptar para centros de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). (Ministerio de Salud, 2012)

El cuestionario para consulta externa, está integrada por 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, seleccionando 28 preguntas para formulación del cuestionario agrupadas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad:

- Aspectos tangibles : Preguntas del 1 al 10.
- Capacidad de respuesta : Preguntas del 11 al 13.
- Fiabilidad: Preguntas del 14 al 15.
- Seguridad : Preguntas del 20 al 23.
- Empatía : Preguntas del 24 al 28.

**Capacitación a los aplicadores de instrumentos:** Tratándose de una población amplia, se capacitó a un grupo de colaboradores que no pertenecen al Centro de Salud Sayán, para la aplicación de los instrumentos a los pacientes durante las consultas externas, previa firma del consentimiento informado. (Ministerio de Salud, 2012)

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

La información fue recolectada y procesada de acuerdo con las escalas de cada variable, la variable motivación laboral y calidad de atención; se realizó el análisis de los datos mediante el programa estadístico SPSS versión 22, para comprobar las hipótesis del estudio se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

El significado de la escala de Likert utilizada para evaluar la motivación laboral, se fundamenta en la propuesta de (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Calificación	Significado	Nivel Likert	Rango
1	Siempre	1	0-33
2	Casi siempre	2	34-50
3	A veces	3	51-67
4	Casi nunca	4	68-83
5	Nunca	5	84-100

De igual manera, para la segunda variable se calificó de acuerdo al rango que se detalla:

Calificación	Significado	Nivel Likert	Rango
1	Menor calificación	1	0-20
2		2	21-40
3		3	41-50
4		4	51-60
5		5	61-70
6		6	71-80
7	Mayor calificación	7	81-100

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

Después de la aplicación de los cuestionario a 60 empleados y a 365 usuarios del Centro de Salud Sayán, con el propósito de medir a través de sus dimensiones e indicadores las variables de estudio: Motivación laboral y calidad de atención; se llevó a cabo el procesamiento estadístico de los datos recopilados, utilizándose para ello los programas informáticos respectivos, los que facilitaron diseñar las tablas de distribución de frecuencias, los correspondientes gráficos y las tablas de contingencia.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del procesamiento estadístico de datos, los respectivos análisis e interpretaciones.

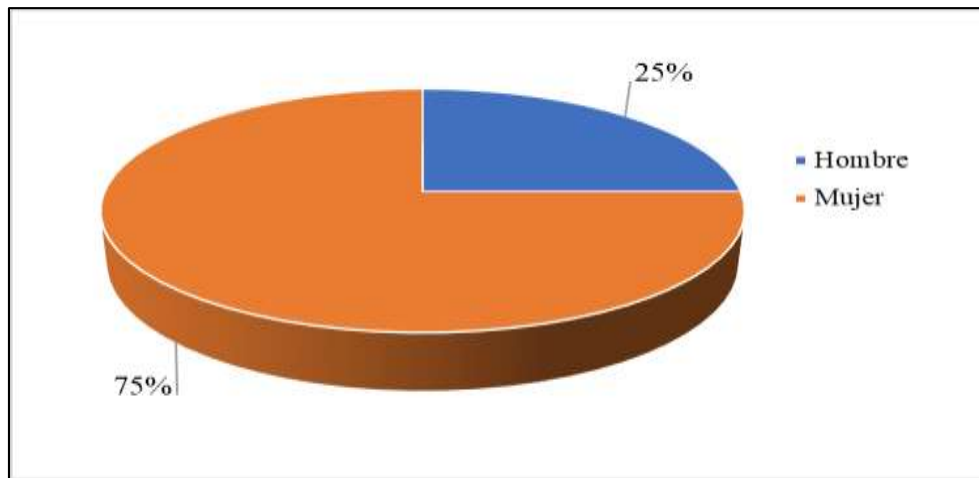
##### 4.1.1. Análisis de los resultados de los datos generales

**Tabla 1. Sexo de empleados del Centro de Salud Sayán encuestados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Hombre	15	25.00	25.00
Mujer	45	75.00	100.00
Total	60	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1. Sexo de los empleados del Centro de Salud de Sayán encuestados.**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación**

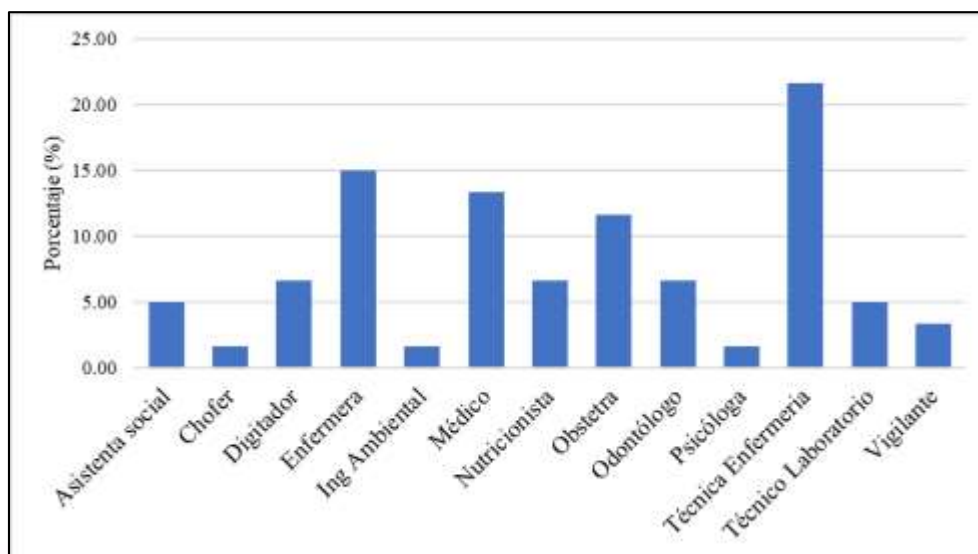
De los 60 empleados encuestados, el 25 % son varones y el 75 % son mujeres.

**Tabla 2. Cargos de los empleados encuestados del Centro de Salud de Sayán**

Cargo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Asistente social	3	5.00	5.00
Chofer	1	1.67	6.67
Digitador	4	6.67	13.33
Enfermera	9	15.00	28.33
Ing. Ambiental	1	1.67	30.00
Médico	8	13.33	43.33
Nutricionista	4	6.67	50.00
Obstetra	7	11.67	61.67
Odontólogo	4	6.67	68.33
Psicóloga	1	1.67	70.00
Técnica Enfermería	13	21.67	91.67
Técnico Laboratorio	3	5.00	96.67
Vigilante	2	3.33	100.00
Total	60	100.00	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Cargos de los empleados encuestados del Centro de Salud de Sayán



Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

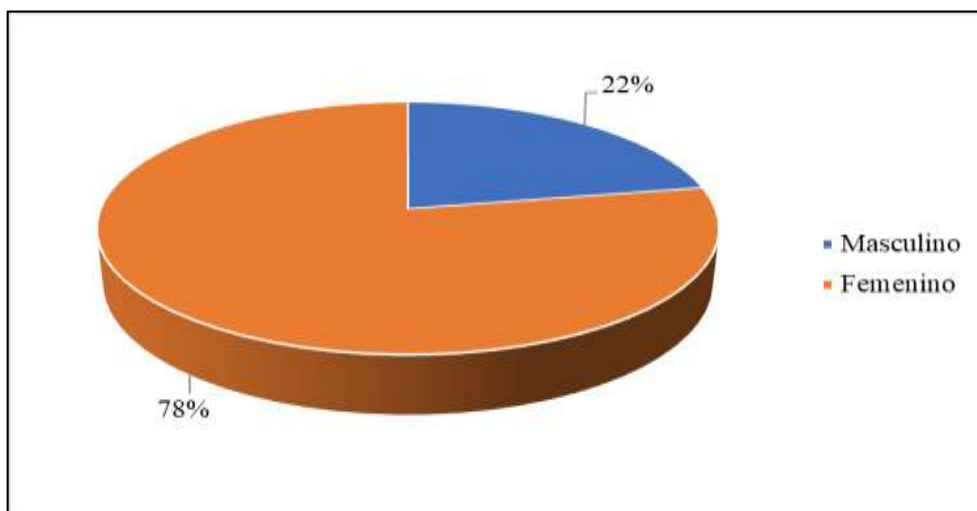
De los 60 empleados encuestados, el 77% es personal de salud y el 23% personal de apoyo.

**Tabla 3. Sexo de usuarios del Centro de Salud Sayán encuestados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	81	22.19	22.19
Femenino	284	77.81	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3. Sexo de usuarios del Centro de Salud de Sayán encuestados.**



Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

De los 365 usuarios del Centro de Salud de Sayán encuestados, el 22.19 % son varones y el 77.81 % son mujeres.

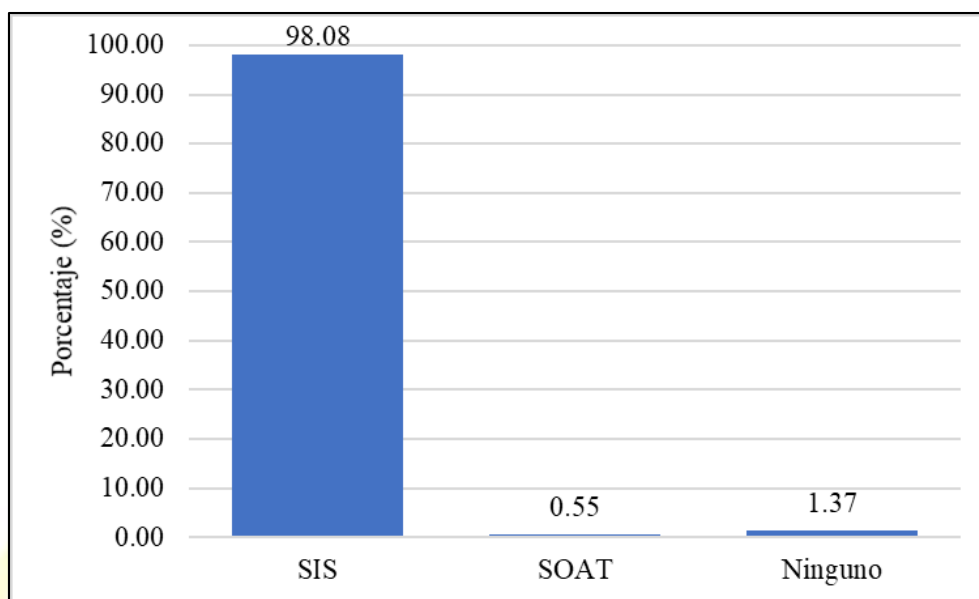
**Tabla 4. Tipo de seguro de los usuarios del Centro de Salud de Sayán.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SIS	358	98.08	98.08
SOAT	2	0.55	98.63
Ninguno	5	1.37	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4. Tipo de seguro de los usuarios del Centro de Salud de Sayán encuestados.**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

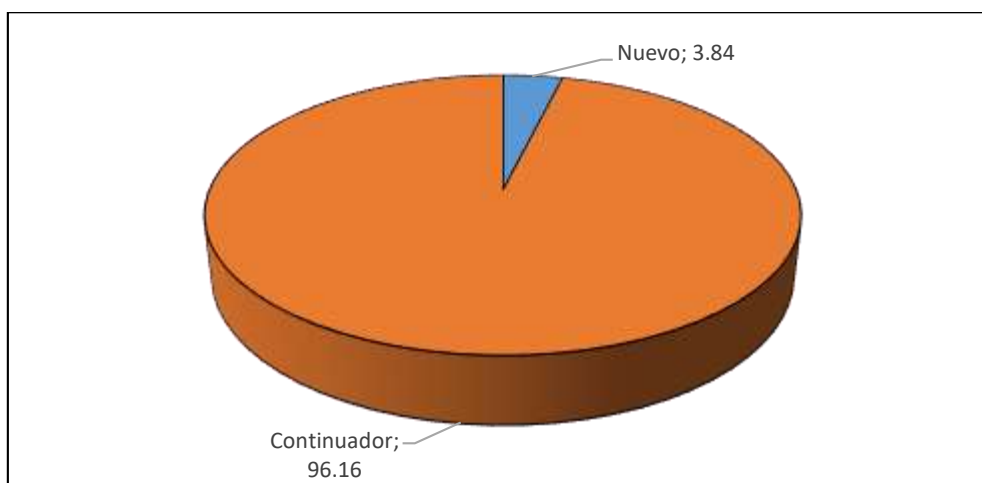
El 98.08% de los usuarios encuestados fueron atendidos por el SIS, sólo el 0.55% por el SOAT y el 1.37% de los encuestados no tienen ningún tipo de seguro de salud.

**Tabla 5. Tipo de usuarios del Centro de Salud de Sayán encuestados.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nuevo	14	3.84	3.84
Continuador	351	96.16	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5. Tipo usuarios del Centro de Salud de Sayán encuestados.**



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

El 96.16% de los usuarios encuestados son continuadores en el Centro de Salud de Sayán y sólo el 3.84% tienen la condición de usuarios nuevos.

**Tabla 6. Consultorios donde fueron atendidos los usuarios encuestados.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Dental	94	25.75	25.75
Enfermería	80	21.92	47.67
Medicina	81	22.19	69.86
Nutrición	17	4.66	74.52
Obstetricia	69	18.90	93.42
Psicología	24	6.58	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En el Centro de Salud de Sayán, los consultorios de mayor demanda de parte de los usuarios encuestados son los de dental, medicina y enfermería; mientras que los de menor demanda, los consultorios de psicología y nutrición.

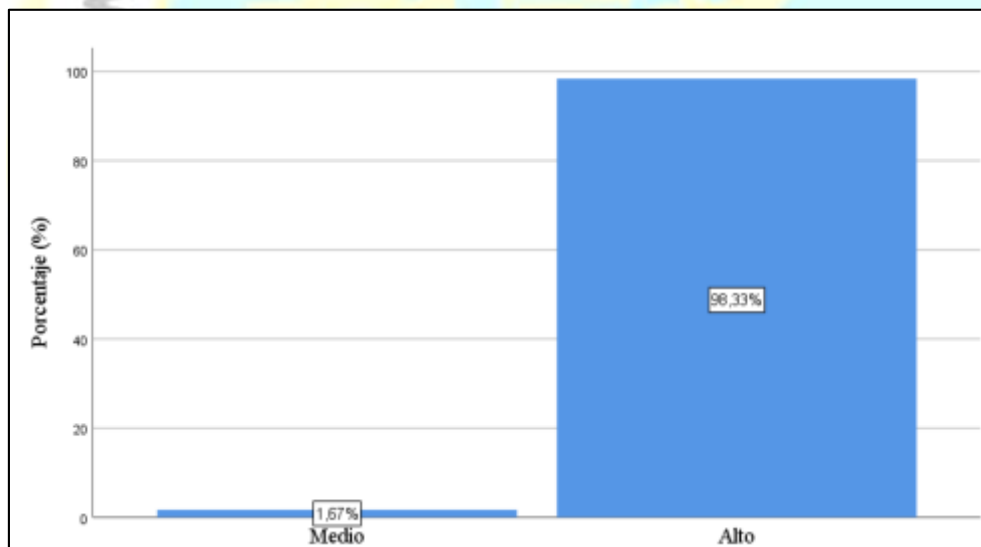
#### 4.1.2. Análisis de la variable motivación laboral

**Tabla 7. Frecuencia de la variable motivación laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.00	0.00
Medio	1	1.67	1.67
Alto	59	98.33	100.00
Total	60	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6. Frecuencia de la variable motivación laboral**



Fuente: Elaboración propia

#### Interpretación

De las respuestas al cuestionario respectivo se deduce que el total de empleados encuestados en el Centro de Salud de Sayán tienen motivación laboral, de todos ellos, el 98.33% motivación laboral alta y sólo el 1.67% motivación laboral media.

#### 4.1.2.1. Análisis de las dimensiones de la variable motivación laboral.

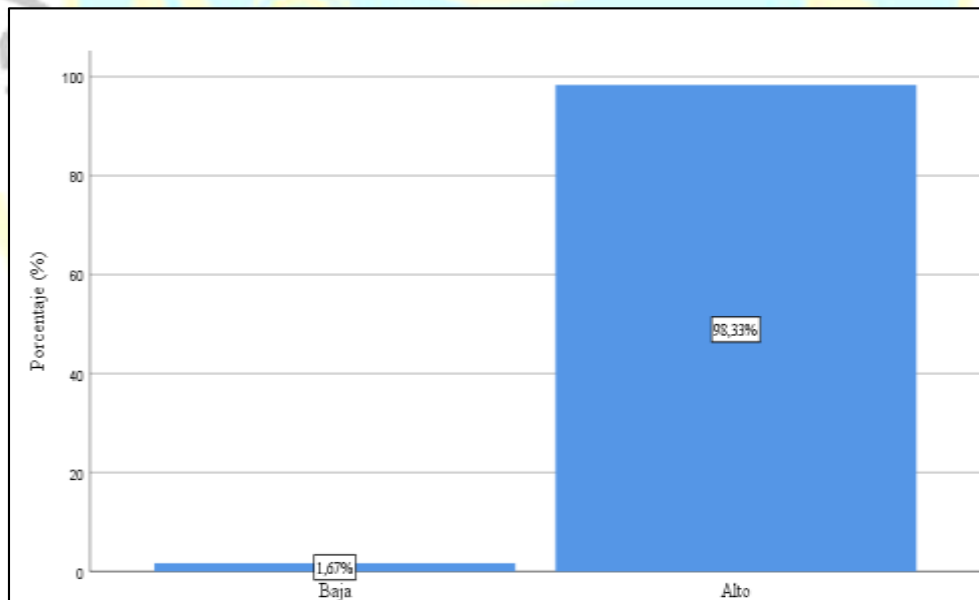
##### Dimensión 1: Intensidad de la motivación laboral

**Tabla 8. Intensidad de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	1	1.67	1.67
Media	0	0.00	0.00
Alto	59	98.33	100.00
Total	60	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7. Intensidad de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.**



Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada en el Centro de Salud de Sayán, el 98.33% de los empleados encuestados tienen una motivación laboral de alta intensidad y sólo el 1.67% de baja intensidad.

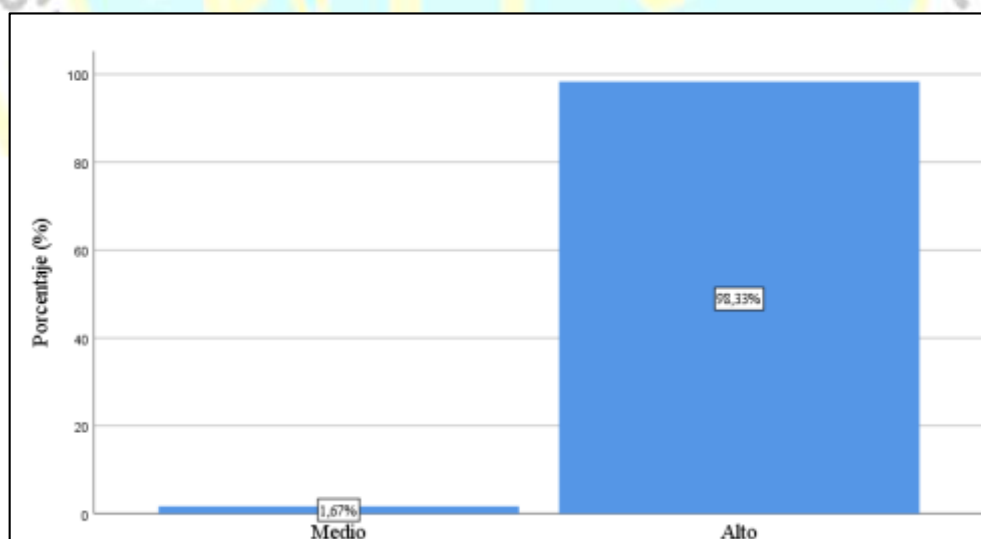
## Dimensión 2: Direccionalidad de la motivación laboral

**Tabla 9.** Direccionalidad de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	0	0.00	0.00
Medio	1	1.67	1.67
Alto	59	98.33	100.00
Total	60	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8.** Direccionalidad de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

En el Centro de Salud de Sayán el 98.33% de los empleados encuestados direcciona/orienta su aporte laboral en procurar de que los usuarios reciban una buena atención.

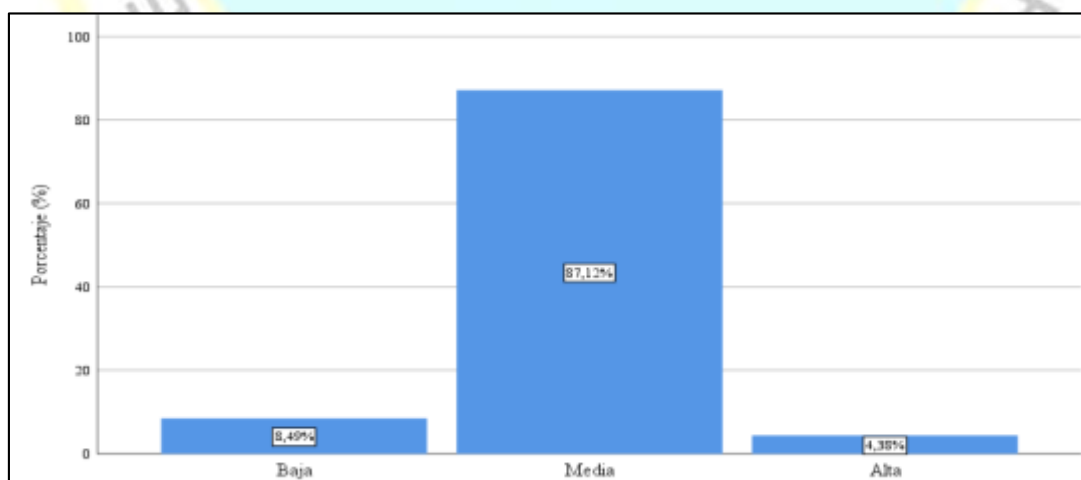
### Dimensión 3: Persistencia de la motivación laboral

**Tabla 10.** Persistencia de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	0	0.00	0.00
Medio	1	1.67	1.67
Alto	59	98.33	100.00
Total	60	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9.** Persistencia de la motivación laboral de los empleados del Centro de Salud de Sayán.



Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

El 98.33% de los empleados encuestados se sienten motivados a persistir a través de su trabajo diario para que los usuarios reciban una buena atención en el Centro de Salud de Sayán.

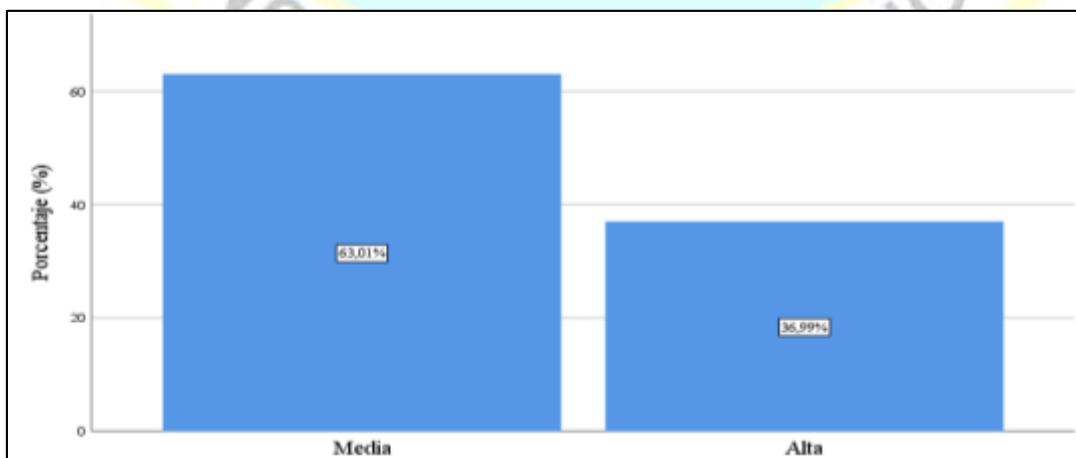
### 4.1.3. Análisis de la variable calidad de atención

**Tabla 11. Frecuencia de la variable calidad de atención**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0.00	0.00
Medio	230	63.01	63.01
Alto	135	36.99	100.00
Total	365	100.0	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10. Frecuencia de la variable calidad de atención.**



Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

Para el 63.01% de los usuarios encuestados el nivel de la calidad de atención es medio en el Centro de Salud de Sayán y para el 36.99% el nivel es alto.

### 4.1.3.1. Análisis de las dimensiones de la variable calidad de atención.

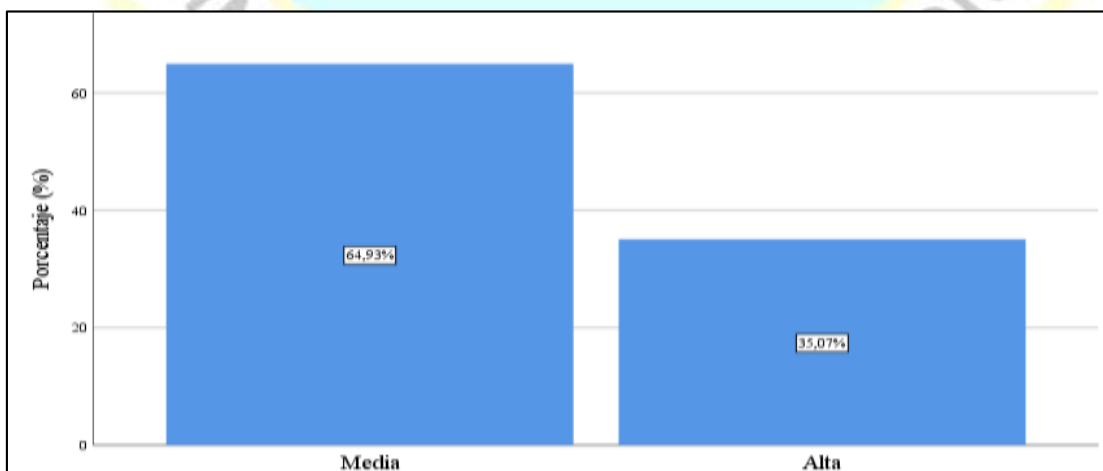
#### Dimensión 1: Elementos tangibles

**Tabla 12.** Calidad de los elementos tangibles en el Centro de Salud de Sayán.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	0	0.00	0.00
Media	237	64.93	64.93
Alta	128	35.07	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 11.** Calidad de los elementos tangibles del Centro de Salud de Sayán.



Fuente: Elaboración propia



## Interpretación

El 64.93% de los usuarios encuestados consideran que el nivel de calidad de los elementos tangibles es media en el Centro de Salud de Sayán. De otro lado, el 35.07% de los encuestados sostienen que es alta.

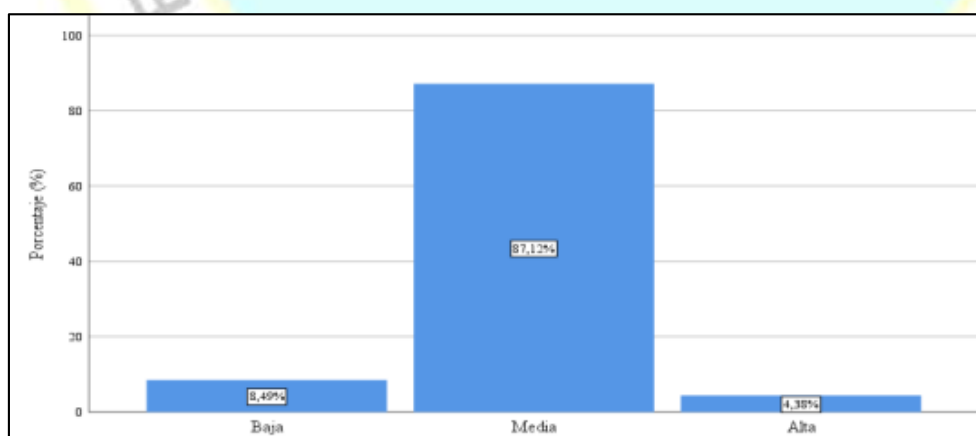
## Dimensión 2: Capacidad de respuesta

**Tabla 13.** Capacidad de respuesta de los empleados del Centro de Salud Sayán.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	31	8.49	8.49
Media	318	87.12	95.62
Alta	16	4.38	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 12.** Capacidad de respuesta de los empleados del Centro de Salud Sayán.



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Para el 87.12% de usuarios del Centro de Salud de Sayán, los empleados de este centro asistencial tienen un nivel medio de capacidad de respuesta; el 8.49% considera que es nivel bajo y sólo para el 4.38% de usuarios es de nivel alto la capacidad de respuesta de los empleados.

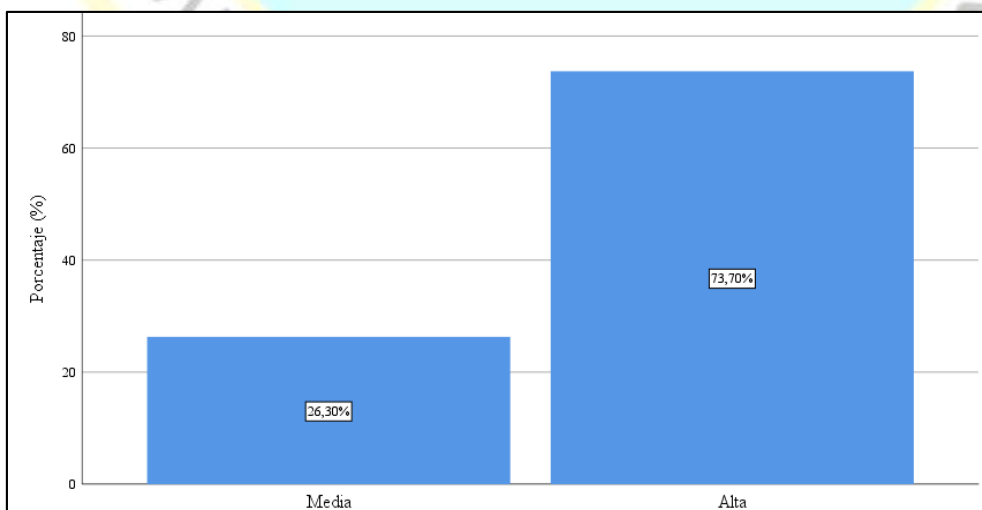
### Dimensión 3: Fiabilidad

**Tabla 14.** Fiabilidad de la atención en el Centro de Salud de Sayán

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	0	0.00	0.00
Media	96	26.30	26.30
Alta	269	73.70	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 13.** Fiabilidad de la atención en el Centro de Salud de Sayán



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

El 26.30% de usuarios encuestados perciben que la fiabilidad de la atención en el Centro de Salud de Sayán es de nivel medio y el 73.70% sostiene que es de nivel alto.

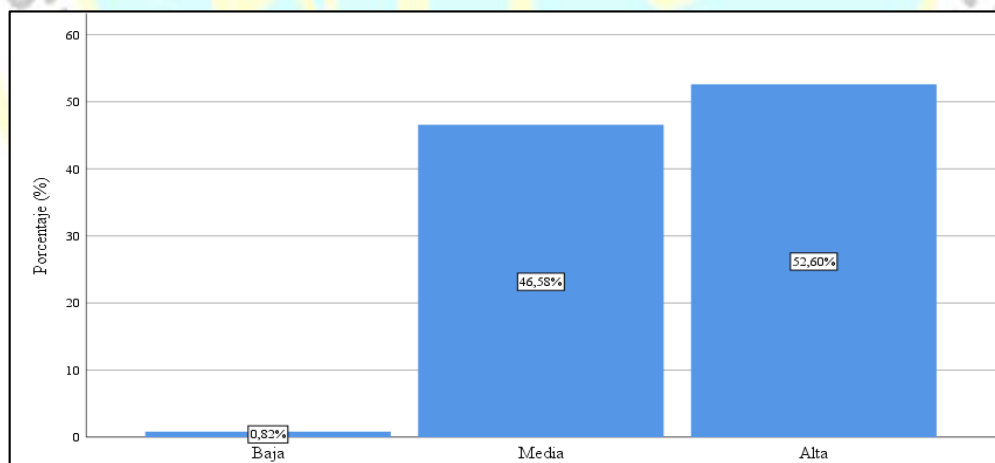
### Dimensión 4: Desempeño del personal

**Tabla 15.** Desempeño del personal del Centro de Salud de Sayán

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	0.82	0.82
Medio	170	46.58	47.40
Alto	192	52.60	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 14.** Desempeño del personal del Centro de Salud de Sayán.



Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

El 46.58% de los usuarios investigados consideran que el desempeño del personal del Centro de Salud de Sayán es de nivel medio, el 52.60% señala que es de nivel alto y sólo el 0.82% manifiesta que es bajo el nivel de desempeño del personal del mencionado centro asistencial.

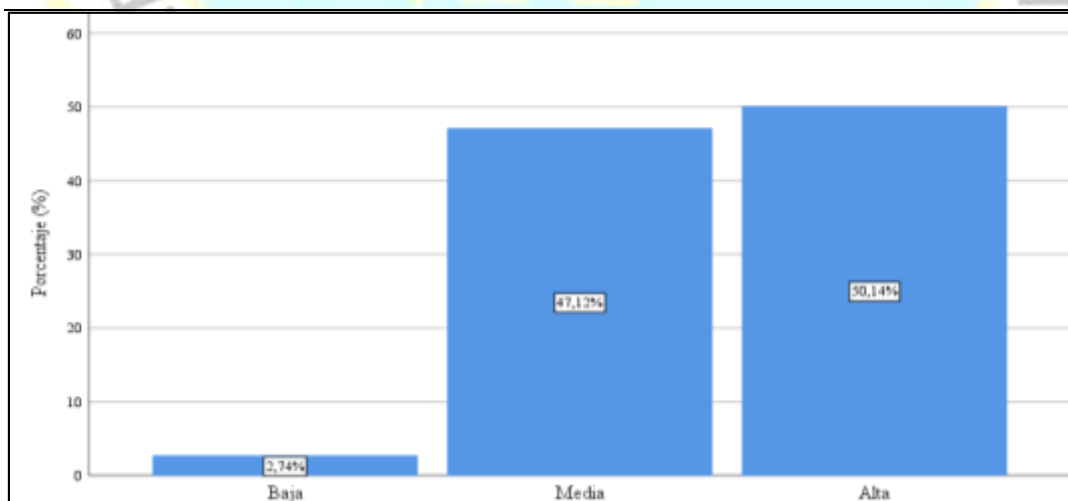
## Dimensión 5: Confianza

**Tabla 16.** Confianza en el servicio de atención al usuario en el Centro de Salud de Sayán.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	10	2.74	2.74
Media	172	47.12	49.86
Alta	183	50.14	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 15.** Confianza en el servicio de atención al usuario en el Centro de Salud Sayán.



Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

De los resultados de la encuesta realizada, se deduce que el 50.14% de usuarios poseen una confianza de nivel alto en relación al servicio de atención que ofrece el Centro de Salud Sayán, el 47.12% tiene un nivel medio de confianza y sólo el 2.74% un nivel de confianza bajo.

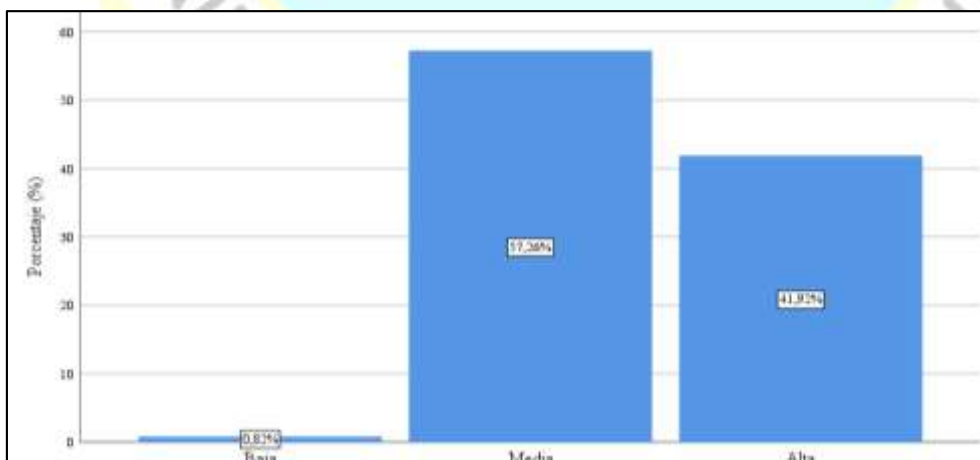
### Dimensión 6: Empatía

Tabla 17. Empatía del personal del Centro de Salud de Sayán

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	3	0.82	0.82
Media	209	57.26	58.08
Alta	153	41.92	100.00
Total	365	100.00	

Fuente: Elaboración propia

**Figura 16.** Empatía del personal del Centro de Salud de Sayán.



Fuente: Elaboración propia

## Interpretación

El 41.92% de usuarios encuestados consideran que los empleados del Centro de Salud Sayán demuestran una alta empatía, el 57.26% una empatía de nivel medio y sólo el 0.82% una empatía de nivel bajo.



## 4.2 Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Contraste de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

Hi: Existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

### Prueba estadística

Como prueba estadística se eligió el modelo de correlación de Rho de Spearman, para determinar si existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro de Salud de Sayán y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

**Tabla 18. Correlaciones de las variables motivación laboral y calidad de atención.**

			Motivación Laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,079
		Sig. (bilateral )	.	,548
		N	60	60
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,079	1,000
		Sig. (bilateral)	,548	.
		N	60	365

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** Se observa una correlación de -0,079, y P = 0,548.

### Nivel de significancia

La significancia establecida es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la Ho es rechazada . A menor valor P más significativo será el resultado.

### **Toma de decisión**

Como regla de decisión tenemos que si el valor  $p < 0,01$  se acepta  $H_i$  y se rechaza  $H_o$ . Se obtuvo el valor  $p = 0,548$  y  $0,548 > 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_o$  y se rechaza la  $H_i$ .

### **Conclusión**

En la **tabla 18**, se observa que entre las variables motivación laboral y calidad de atención existe una correlación negativa muy baja.

De otro lado, se rechaza la  $H_i$  y se acepta la  $H_o$ , por lo que se puede afirmar que no existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

Lo antes dicho explica la asimetría entre los valores de las frecuencias relativas de las variables motivación laboral y calidad de atención. La asimetría es considerable, a raíz de que el 1.67% de los empleados poseen un nivel medio de motivación laboral, estos empleados a juicio del 63.01% de usuarios encuestados ofrecen una calidad de atención de nivel medio. Por consiguiente, existe una brecha porcentual de 61.34% ( $63.01\% - 1.67\%$ ). De ahí la correlación negativa muy baja entre las dos variables de estudio.

#### **4.2.2. Contraste de la hipótesis específica 1**

$H_o$ : La relación entre la intensidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal no es significativa en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

$H_i$ : La relación entre la intensidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal es significativa en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

### **Prueba estadística**

Como prueba estadística se optó por el modelo de correlación de Rho de Spearman, para determinar si existe relación entre la **intensidad de la motivación laboral** y la **calidad de atención** del personal en el Centro de Salud de Sayán, año 2019, y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.



**Tabla 19. Correlación entre la dimensión intensidad de la motivación laboral y la variable calidad de la atención .**

			Intensidad de la motivación laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Intensidad de la motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	-,007
		Sig. (bilateral )	.	,959
		N	60	60
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,007	1,000
		Sig. (bilateral)	,959	.
		N	60	365

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** Se observa una correlación de -0,007, y  $P = 0,959$

### Nivel de significancia

La significancia establecida es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la  $H_0$  es rechazada . A menor valor P más significativo será el resultado.

### Toma de decisión

Como regla de decisión tenemos que si el valor  $p < 0,01$  se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ . Se obtuvo el valor  $p = 0,959$  y  $0,959 > 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_0$  (nula) y se rechaza la  $H_1$  (hipótesis específica 1).

### Conclusión

En la **tabla 19** se observa que entre la dimensión **intensidad de la motivación laboral** y la variable **calidad de atención** existe una correlación negativa muy baja.

De otra parte, se rechaza la hipótesis específica 1 ( $H_1$ ) y se asume la hipótesis nula o alterna, por lo que se puede aseverar que la relación entre la intensidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal no es significativa en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

Lo antes señalado explica las asimetrías entre los valores de las frecuencias relativas de la dimensión intensidad de la motivación laboral y de la variable calidad de atención. La primera asimetría se da entre el nivel medio de la intensidad de la motivación laboral (0.0%) y el nivel medio de la calidad de atención (63.01%), en este caso la brecha es de 63.01%

(63.01% - 0.0%). La segunda asimetría se determina al comparar el nivel alto de la intensidad de la motivación laboral (98.33%) y el nivel alto de la calidad de atención (36.99%), por lo que la brecha es de 61.34% (98.33% - 36.99%).

#### 4.2.3. Contraste de la hipótesis específica 2

Ho: Entre la direccionalidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal no existe relación significativa en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

Hi: Entre la direccionalidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal existe relación significativa en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

#### Prueba estadística

Como prueba estadística se optó por el modelo de correlación de Rho de Spearman, para determinar si existe relación entre la dimensión **direccionalidad de la motivación laboral** y la variable **calidad de atención** en el Centro de Salud de Sayán, año 2019, y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

**Tabla 20. Correlación entre la dimensión direccionalidad de la motivación laboral y la variable calidad de la atención.**

			Calidad de atención	Direccionalidad de la motivación laboral
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	-,150
		Sig. (bilateral )	.	,253
		N	365	60
	Direccionalidad de la motivación laboral	Coefficiente de correlación	-,150	1,000
		Sig. (bilateral)	,253	.
		N	60	60

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** Se observa una correlación de -0,150, y P = 0,253

#### Nivel de significancia

La significancia establecida es de 0,01. Si el valor P es inferior al nivel de significación entonces la Ho es rechazada . A menor valor P más significativo será el resultado.

### **Toma de decisión**

Como regla de decisión tenemos que si el valor  $p < 0,01$  se acepta  $H_i$  y se rechaza  $H_o$ . Se obtuvo el valor  $p = 0,253$  y  $0,253 > 0,01$  por lo tanto se acepta la  $H_o$  (nula) y se rechaza la  $H_i$  (hipótesis específica 2).

### **Conclusión**

En la tabla anterior se percibe que entre la dimensión direccionalidad de la motivación laboral y la variable calidad de atención existe una correlación negativa muy baja.

De otro lado, se rechaza la hipótesis específica 2 ( $H_i$ ) y se acepta la hipótesis nula o alterna, por lo que se puede afirmar que entre la direccionalidad de la motivación laboral y la segunda variable no existe relación significativa en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

Lo antes señalado explica las asimetrías entre los valores de las frecuencias relativas de la dimensión direccionalidad de la motivación laboral y de la variable calidad de atención. La primera asimetría que existe es entre el nivel medio de la direccionalidad de la motivación laboral (1.67%) y el nivel medio de la calidad de atención (63.01%), siendo la brecha porcentual de 61.34% (63.01% - 1.67%). La segunda asimetría resulta de la comparación entre el nivel alto de la direccionalidad de la motivación laboral (98.33%) y el nivel alto de la calidad de atención (36.99%), en consecuencia, la brecha porcentual es de 61.34% (98.33% - 36.99%).

#### **4.2.4. Contraste de la hipótesis específica 3**

$H_o$ : La persistencia de la motivación laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

$H_i$ : La persistencia de la motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

### **Prueba estadística**

Como prueba estadística se optó por el modelo de correlación de Rho de Spearman, para determinar si existe relación entre la dimensión persistencia de la motivación laboral y la variable calidad de atención en el Centro de Salud de Sayán, año 2019, y que esta relación no sea debida al azar, sino que sea estadísticamente significativa.

**Tabla 21. Correlación entre la dimensión persistencia de la motivación laboral y la variable calidad de la atención.**

		Calidad de atención	Persistencia de la motivación laboral
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral )	.
		N	365
	Persistencia de la motivación laboral	Coeficiente de correlación	-,150
		Sig. (bilateral)	,253
		N	60

Fuente: Elaboración propia

**Nota.** Se observa una correlación de -0,150, y  $P = 0,253$

### Nivel de significancia

El nivel de significancia encontrado es de 0,01. Si el valor P es tiene un numero por debajo del nivel de significación entonces la Ho es deniega. A menor P más significativo será el resultado.

### Toma de decisión

Como regla de decisión tenemos que si el valor  $p < 0,01$  se acepta  $H_i$  y se rechaza  $H_o$ . Se obtuvo el valor  $p = 0,253$  y  $0,253 > 0,01$ , por lo tanto se acepta la  $H_o$  (nula) y se rechaza la  $H_i$  (hipótesis específica 2).

### Conclusión

En la tabla 21 se percibe que entre la dimensión persistencia de la motivación laboral y la variable calidad de atención existe una correlación negativa muy baja.

De otro lado, se niega la hipótesis específica 3 ( $H_i$ ), y se acepta la hipótesis nula o alterna, esto indica que la persistencia de la motivación laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, periodo 2019.

Lo antes dicho explica las asimetrías entre los valores de las frecuencias relativas de la dimensión persistencia de la motivación laboral y de la variable calidad de atención. La primera asimetría notoria es entre el nivel medio de la persistencia de la motivación laboral (1.67%) y el nivel medio de la calidad de atención (63.01%), por lo que la brecha porcentual de 61.34% (63.01% - 1.67%). La segunda asimetría que existe es entre el nivel alto de la persistencia de la motivación laboral (98.33%) y el nivel alto de la calidad de atención (36.99%), al comparar estos dos valores se concluye que la brecha porcentual es de 61.34% (98.33% - 36.99%).



## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

En el Centro de Salud Sayán el 98.33% de los empleados poseen un nivel alto de motivación laboral. Esta situación hallada es contraria a la que encontró en su investigación García (2012), por lo que afirma que tres cuartas partes (75%) del personal de laboratorio del Hospital Regional Virgen Fátima de Chachapoyas, se muestran poco motivados laboralmente.

El 63.01% (mayoría) de usuarios del Centro de Salud Sayán no está del todo satisfecho con la calidad de atención que reciben y la consideran de nivel medio. Este hallazgo difiere con el de Salto (2014), quien, en su investigación realizada en el Instituto Nacional de Mejía, determinó que entre el 88.97% y el 94.36% de los pacientes (usuarios) está satisfecho con la atención que ofrece el referido departamento médico. Lo encontrado en el Centro de Salud Sayán, también es disímil con el hallazgo de Urdaneta (2006), en el sentido que, de acuerdo a los resultados de su investigación, un mayor porcentaje de pacientes perciben un buen trato y están conformes con las condiciones de limpieza y comodidad de los ambientes del Hospital Vargas de Caracas.

En el párrafo anterior se precisa que el 63.01% de los usuarios del Centro de Salud Sayán, no está conforme con la calidad de atención que le ofrece su Centro de Salud, se puede argüir que esto se debe a que los empleados no atienden bien a los usuarios. Urriago (2010), llega a la misma conclusión en su investigación llevada a cabo en un Hospital de Colombia y señala que, lamentablemente, en este hospital los profesionales no atienden a los pacientes con “espíritu servicial”.

El 36.99% de usuarios (minoría) sostiene que es alta la calidad de atención en el Centro de Salud Sayán. Esta situación hallada es coincidente con la de Romero (2008), porque él también encontró que el 43.33% de pacientes (minoría) perciben como favorable (buena, alta) la calidad de atención que brinda el Hospital Daniel Alcides Carrión de Lima. Sin embargo, no existe coincidencia con el hallazgo de Huiza (2006), quien en su trabajo de investigación indica que gran parte de usuarios están satisfechos con la calidad de atención del servicio de consulta externa del Hospital de la Base Naval del Callao.



## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

- a) La hipótesis general alterna o nula con base a los resultados de la prueba estadística Rho Spearman, cuyo valor determinado  $p = 0,548$  es mayor al valor de significancia  $0.01$ , establecido como parámetro; además, habiéndose calculado un coeficiente de correlación negativa muy baja de  $-0.079$ , se puede afirmar que no existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

Lo antes precisado explica la asimetría entre los valores de las frecuencias relativas de la motivación laboral y calidad de atención. La asimetría es considerable, a raíz de que el  $1.67\%$  de los empleados poseen un nivel medio de motivación laboral, los mismos que a juicio del  $63.01\%$  de usuarios encuestados ofrecen una calidad de atención de nivel medio. Por consiguiente, existe una brecha porcentual de  $61.34\%$  ( $63.01\% - 1.67\%$ ). De ahí la existencia de una correlación negativa muy baja entre las dos variables de estudio.

- b) Se comprueba la primera hipótesis a través de la prueba estadística Rho Spearman, encontrando como valor  $p = 0,959$  siendo mayor al valor de significancia  $0.01$ , establecido como parámetro; además, habiéndose calculado un coeficiente de correlación negativa muy baja de  $-0.007$ , se puede aseverar que la relación entre la intensidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal no es significativa en el Centro de Salud Sayán, periodo 2019.

Lo antes señalado explica las asimetrías entre los valores de las frecuencias relativas de la dimensión intensidad de la motivación laboral y de la segunda variable. La primera asimetría se da entre el nivel medio de la intensidad de la motivación laboral ( $0.0\%$ ) y el nivel medio de la calidad de atención ( $63.01\%$ ), en este caso la brecha es de  $63.01\%$



(63.01% - 0.0%). La segunda asimetría se determina al comparar el nivel alto de la intensidad de la motivación laboral (98.33%) y el nivel alto de la calidad de atención (36.99%), por lo que la brecha es de 61.34% (98.33% - 36.99%).

- c) Se asume la hipótesis específica nula o alterna 2 a través de la prueba estadística Rho Spearman, encontrando como valor  $p = 0,253$  siendo mayor al valor de significancia 0.01, establecido como parámetro; además, habiéndose calculado un coeficiente de correlación negativa muy baja de -0.150, se puede aseverar que entre la direccionalidad de la motivación laboral y la calidad de atención del personal no existe relación significativa en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

Lo antes indicado explica las asimetrías entre los valores de las frecuencias relativas de la dimensión direccionalidad de la motivación laboral y de la variable calidad de atención. La primera asimetría que existe es entre el nivel medio de la direccionalidad de la motivación laboral (1.67%) y el nivel medio de la calidad de atención (63.01%), siendo la brecha porcentual de 61.34% (63.01% - 1.67%). La segunda asimetría resulta de la comparación entre el nivel alto de la direccionalidad de la motivación laboral (98.33%) y el nivel alto de la calidad de atención (36.99%), en consecuencia, la brecha porcentual es de 61.34% (98.33% - 36.99%).

- d) Se comprueba la hipótesis específica nula o alterna 3 a través de la prueba estadística Rho Spearman, encontrando como valor  $p = 0,253$ , siendo mayor al valor de significancia 0.01, establecido como parámetro; además, habiéndose calculado un coeficiente de correlación negativa muy baja de -0.150, es pertinente afirmar que la persistencia de la motivación laboral no se relaciona significativamente con la calidad de atención del personal en el Centro de Salud Sayán, año 2019.

Lo antes dicho explica las asimetrías entre los valores de las frecuencias relativas de la dimensión persistencia de la motivación laboral y la segunda variable del estudio. La primera asimetría notoria es entre el nivel medio de la persistencia de la motivación laboral (1.67%) y el nivel medio de la calidad de atención (63.01%), por lo que la brecha porcentual de 61.34% (63.01% - 1.67%). La segunda asimetría que existe es entre el nivel alto de la persistencia de la motivación laboral (98.33%) y el nivel alto de la calidad de atención (36.99%), al comparar estos dos valores se concluye que la brecha porcentual es de 61.34% (98.33% - 36.99%).

## 6.2 Recomendaciones

- a) En relación a la variable motivación laboral de los empleados, es conveniente seguir aplicando las estrategias de liderazgo, de incentivos y comunicación persuasiva para mantener e incluso lograr que más del 98.33% de los empleados tengan y muestren una alta motivación laboral.
- b) Respecto a la variable calidad de atención, es necesario investigar y determinar además de la motivación laboral de los empleados, qué otros factores están incidiendo para que el 63.01% de los usuarios investigados consideren que la calidad de atención que perciben es de nivel medio. Lo ideal sería que cerca del 100% de los usuarios perciban que la calidad de atención es alta. Para el efecto, después de identificar todos los factores causales, se debe diseñar e implementar las estrategias de mejora más pertinentes.
- c) Considerando que el 98.33% de los empleados del Centro de Salud de Sayán tienen alta intensidad, adecuada direccionalidad y alta persistencia de motivación laboral, sus directivos deben concentrarse en mejorar la situación de las dimensiones de la segunda variable, desarrollando las acciones más efectivas posibles, a fin de que estas dimensiones impulsen la mejora significativa de la calidad de atención en el referido centro de salud, de modo que a corto plazo alrededor del 100% de usuarios la califiquen como de nivel alto.
- d) Mediante estrategias eficaces eliminar las asimetrías señaladas en las conclusiones, de manera que, en el Centro de Salud de Sayán, el nivel de la calidad de atención sea alta, como consecuencia de estar favorablemente relacionado no sólo con la motivación laboral de los empleados, sino también con otros factores (variables) que repercuten directamente en el nivel de la calidad de atención. Entre otros factores impulsores o influenciadores que se debe tomar en cuenta y gestionarlos adecuadamente son los siguientes: Estilo de gestión institucional, estilo de liderazgo, compromiso organizacional, inteligencia emocional, capacitación del personal, responsabilidad social de la institución, etc.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

Ministerio de salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicio médicos de apoyo*. Resolución ministerial N°527-2011/MINSA/. Lima, Perú.  
Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

OMS/OPS. (2001). *Calidad en la Atención y Seguridad del Paciente*. Obtenido de [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=featured&Itemid=2166&lang=es&limitstart=984](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=2166&lang=es&limitstart=984).

### 7.2 Fuentes bibliográficas

Acosta, J. (2013). *Dirigir*. Madrid: ESIC.

American Psychological Association (2002). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association (5 ed.)*. México, D.F.: Editorial el manual moderno.

Belker, L. y Topchik, G. . (2007). *Gerente por primera vez*. Estados Unidos: Grupo Nelson.

Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General De La Administración (8 ed.)*. México,D.F.: Mc Graw Hill.

Coulter, M., & Robbins, S. (2014). *Administración*. México,D.F.: Pearson.

Hernández Sampieri, R; Fernández-Collado, C.; Baptista L. (2010). *Metodología de la investigación* .México: Interamericana Mc Graw Hill.

Robbins, S. y Coulter, M. (2013). *Administración. Un empresario competitivo*. México: Pearson Educación.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.

Tobar, E. (2010). *Competencias gerenciales: habilidades, conocimientos y aptitudes*. Colombia: Ecoe, ediciones.

### 7.3 Fuentes hemerográficas

- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L. y Monteverde, A. (2015). *Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile*. *Medwave*, 20(4), 4-49.
- Arbulú, J. (2006). *Características e importancia de la pyme en nuestra economía*. La PYME en el Perú. *pad • revista de egresados*, 32-37.
- Cabello y chirinos. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas servqual modificada para medir la satisfacción de usuarios externos en servicio de salud*. *Rev Med Hered.* 2012; 23:88-95. Obtenido de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/RMH/article/viewFile/1037/1003>
- Castro, P. (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores de PYMES Potosinas*. Universidad Autónoma del Estado de San Luis Potosí, Bolivia.
- Citegaperu. (2016). *Confecciones e innovación tecnológica. Gamarra Perú*. Obtenido de <http://www.citegaperu.com/programasocial.html>
- Donabedian. (1988). La calidad de atención. ¿Cómo se puede evaluar? *American Medical Association JAMA*; 260(12): 1743-8. obtenido de [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Donabedian%20A%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor\\_uid=3045356](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/?term=Donabedian%20A%5BAuthor%5D&cauthor=true&cauthor_uid=3045356)
- Hensotroza, J. (2017). *Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Lévano, M. (2018). *Motivación relacionada a calidad laboral en profesionales de la salud del Hospital San José-Chincha, 2016*. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú.

- Montoya , E. (2015). *Gestión de talento humano y calidad de servicio del centro de salud área 1 de Santa Elena año 2013*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador .
- Oyague , D. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis , 2018*. Universidad Cesar Vallejo , Lima , Perú .
- Paredes, E. (2017). *Motivación y Desempeño Laboral en el personal del departamento de patología clínica del H.N.H.U. El Agustino 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Lima , Perú.
- Salto, E. (2014). *La evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012*. Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador .
- Sánchez, R. (2016). *La Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud* . Universidad Cesar Vallejo, Chimbote , Perú.
- Sum, M. (2015). *Motivación y Desempeño Laboral*. Universidad Rafael Landívar , Quetzaltenango , Guatemala .
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la investigación científica*. México : Limusa S.A. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Zavaleta , O. (2014). *Motivación y Satisfacción Laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas* . Instituto Politécnico Nacional , México.

#### 7.4 Fuentes electrónicas

Belaunde, S. y Colantes, H. (2011). *Perueconomico.com*. Obtenido de <http://perueconomico.com/ediciones/55/articulos/950>

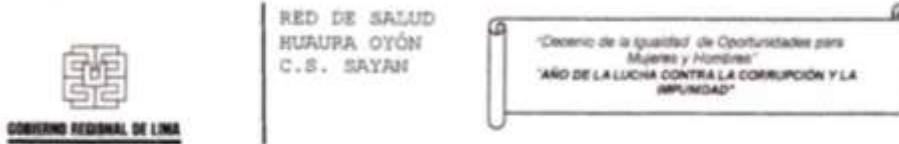
Moya, S. (2011). *Motivación y Satisfacción de los profesionales de enfermería : Investigación aplicada en un área quirúrgica*. (tesis de pregrado). Universidad de Cantabria. Obtenido de <file:///G:/ANTECEDENTES/ANTECEDENTES%20INTERNACIONALES/Moya+Mier+S.pdf>

Sulca, G. (2015). *Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial el caso de división policial - I Lima Carcado (Región policial Lima)*. Tesis de Magíster, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [file:///G:/ANTECEDENTES/ANTECEDENTES%20NACIONALES/Sulca\\_zg.pdf](file:///G:/ANTECEDENTES/ANTECEDENTES%20NACIONALES/Sulca_zg.pdf)

Vásquez, S. (2006). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de <file:///g:/antecedentes/antecedentes%20nacionales/hospital%20loayza.pdf>

# ANEXOS

## ANEXO 1. PERMISO DE LA JEFA DE LA MICRO RED SAYÁN



### MEMORANDO ÚNICO N°003-2019-GRL-DIRESA-HH-RSHO-MRS-CSS

**DE** : MC. GULNARA M. TISNADO MENDOZA  
Jefe de la Micro Red Sayán

**A** : C.D. MILAGROS TIBURCIO ROJAS  
Odontóloga del C.S. Sayán

**ASUNTO** : EL QUE INDICA

**FECHA** : 16 DE ENERO DEL 2019

Mediante el presente me dirijo a Ud. para saludarla cordialmente y a la vez hacerle de su conocimiento según su solicitud presentada a la Jefatura, por motivo de Estudios de Especialización en Gerencia de Servicios de Salud, se le otorga el permiso correspondiente para realizar su trabajo de investigación "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN" en el C.S. Sayán, P.S. Chabara, P.S. Huaningui, P.S. Parán, P.S. Acotama y a los pacientes que acuden a la consulta diaria por diferentes servicios

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
HUAURA OYÓN

MC. GULNARA M. TISNADO MENDOZA  
Médica Jefe Micro Red de Salud Sayán  
CMP 43431

GTMjgr  
cc: Archivo

[www.hdhuacho.gob.pe](http://www.hdhuacho.gob.pe)

Central Telefónica 237 1013  
Av. Tupac Anaru S/N - Sayán  
Mail: [centrodesaludsayanh@hotmail.com](mailto:centrodesaludsayanh@hotmail.com)

**ANEXO 2. CARTA AVAL PARA LA RECOLECCION DE DATOS**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FRUSTINO SANCHEZ CARRION**

**ESUELA DE POSGRADO**

**VINCULAMIENTO INSTITUCIONAL**

**CARTA AVAL**

Yo, MC GULNARA TISNADO HENDOZA

Identificado con DNI N° 80612526, Con domicilio en Psje. Palomares 199, Distrito de Huacho,

Provincia Huaura, Departamento de Lima

Representante de la Institución:	<u>C.S SAYÁN</u>	
	Teléfono Fijo:	Teléfono celular <u>980519491</u>
Ofrezco mi apoyo en condición de:		
Apoyo general <input checked="" type="checkbox"/>	Benefactor inmaterial ( )	Benefactor material ( )
Al desarrollo de la investigación titulada: <u>MOTIVACION LABORAL Y CALIDAD ATENCION EN EL CENTRO SALUD SAYAN</u>		
Que tiene como responsable general al investigador: <u>E.D TIBURCIO ROJAS MARIA MOLAGROS</u>		
Criterios:		
introducción, pertinencia, rigor, factibilidad y/o otros	Adecuados.	

Por lo que consta el día 16, del mes 01 año 2019



**FIRMA y SELLO DEL AVAL**  
DNI N°



### ANEXO 3. INSTRUMENTO PARA EVALUAR MOTIVACIÓN LABORAL

UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

ESCUELA DE POSGRADO

#### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN LABORAL

N° de cuestionario

#### 1. Presentación

Estimado señor (a) (ita):

Solicito su valiosa colaboración para responder a las preguntas de este cuestionario. Sus respuestas serán empleados netamente para el estudio, es decir, sus respuestas serán de total confidencialidad.

#### 2. Datos generales

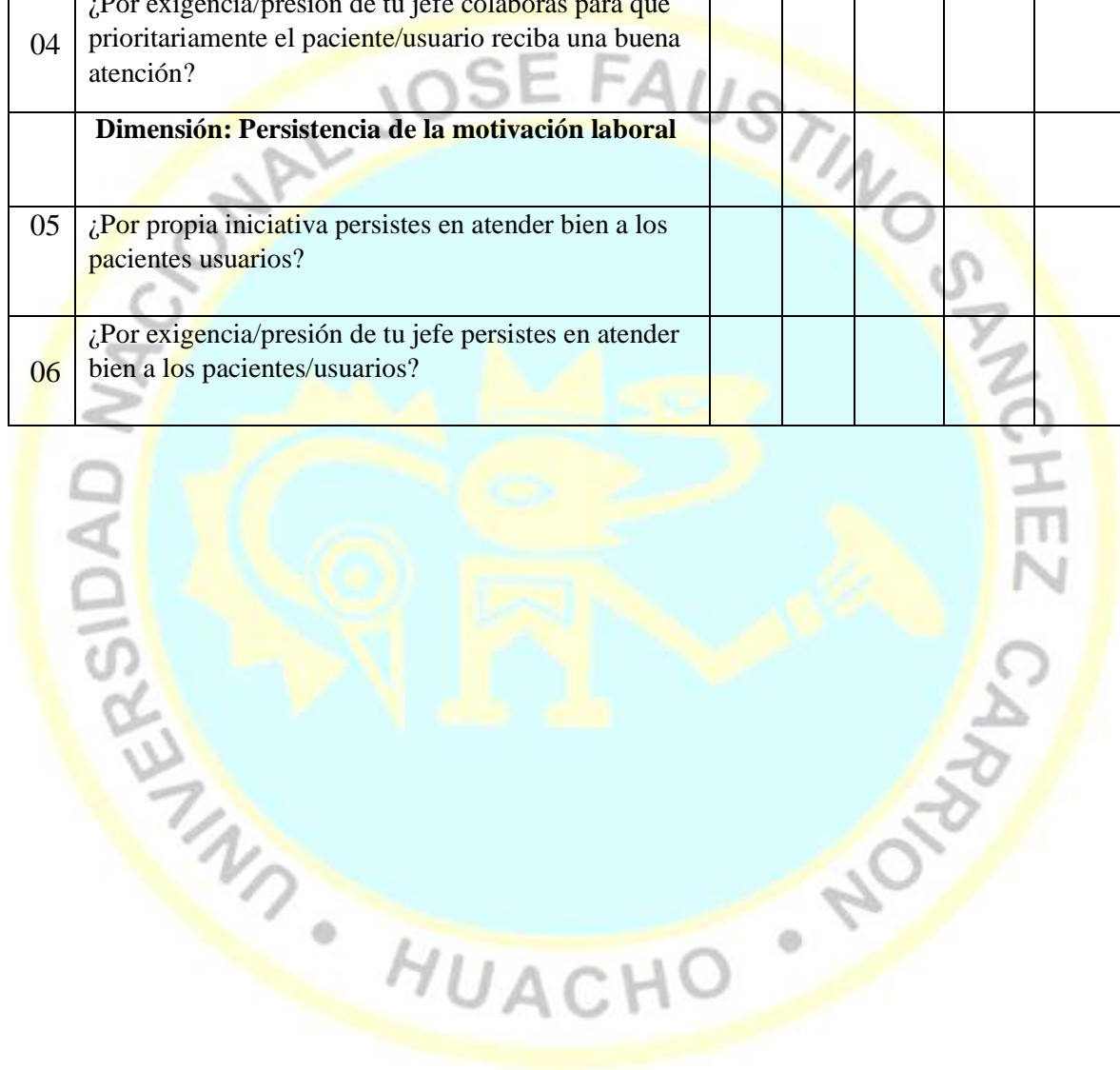
- a) Sexo : Hombre  Mujer
- b) Cargo : .....
- c) Área de trabajo : .....
- d) Fecha de la encuesta : .....

#### 3. Instrucciones

Por favor lea cuidadosamente los siguientes enunciados (ítems) y por cada uno de estos marque con X una alternativa en la columna respectiva.

N°	INTERROGANTES (ITEMS)	Muy poco 1	Poco 2	Más que poco 3	Mucho 4	Muchísimo 5
	<b>Dimensión: Intensidad de la motivación laboral</b>					
01	¿Por propia iniciativa qué tanto te esmeras por atender bien a los pacientes/usuarios?					
02	¿Por exigencia/presión de tu jefe qué tanto de esmeras por atender bien a los pacientes/usuarios?					

Nº	INTERROGANTES (ITEMS)	Nunca 1	Muy Pocas Veces 2	Algunas veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
	<b>Dimensión: Direccionalidad de la motivación laboral</b>					
03	¿Por propia iniciativa colaboras para que prioritariamente el paciente/usuario reciba una buena atención?					
04	¿Por exigencia/presión de tu jefe colaboras para que prioritariamente el paciente/usuario reciba una buena atención?					
	<b>Dimensión: Persistencia de la motivación laboral</b>					
05	¿Por propia iniciativa persistes en atender bien a los pacientes usuarios?					
06	¿Por exigencia/presión de tu jefe persistes en atender bien a los pacientes/usuarios?					



## ANEXO 4. INSTRUMENTO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS

#### 1. Presentación

Estimado señor (a) (ita):

Solicito su valiosa colaboración para responder a las preguntas de este cuestionario. Sus respuestas serán empleados netamente para el estudio, es decir, sus respuestas serán de total confidencialidad.

#### 2. Instrucciones

Deberá marcar con una X en la alternativa que usted crea conveniente, teniendo en cuenta que cuenta con 5 alternativas por cada pregunta.

#### 3. Datos generales

- a) Sexo : Masculino  Femenino
- b) Tipo de seguro por el que se atiende: SIS  SOAT  Ningun
- c) Tipo de usuario : Nuevo  Continuado
- d) Consultorio donde fue atendido: .....
- e) Personal médico, enfermera u otro que le atendió: .....
- f) Fecha de la encuesta: .....

#### 4. Preguntas

Las abreviaturas de las alternativas tienen los siguientes significados:

- Mm**: muy malo                      **B** : bueno
- M** : malo                              **MB**: muy bueno
- R** : regular

N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		Mm	M	R	B	MB
		1	2	3	4	5
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	Consideras la accesibilidad al Centro de Salud como:					
3	Según su parecer la orientación que brindan los letreros y las flechas dentro del Centro de Salud son:					
4	Consideras que la higiene interna de la sala de espera y de los consultorios son:					
5	La limpieza de los servicios higiénicos para los usuarios/pacientes es:					
6	La apariencia de todo el personal que atiende en el Centro es Salud es:					
7	La comodidad de las sillas y/o las bancas es:					
8	El estado de funcionamiento de los equipos médicos y otros que se utilizan para atender a los pacientes/usuarios es:					
9	La ubicación de los mobiliarios, equipos y otros dentro de los consultorios y sala de espera son:					
10	Las medicinas que se entregan en el área de farmacia son:					
N°	ITEMS	ALTERNATIVAS				
		Mm	M	R	B	MB
		1	2	3	4	5
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
11	En el Centro de Salud, la <b>atención a quejas o reclamos</b> es:					
12	La atención a un pedido de ayuda para resolver algún problema o dificultad es:					
13	La respuesta del médico u otro profesional a consultas que le hacen los pacientes/usuarios es:					
	<b>FIABILIDAD</b>					
14	El <b>cumplimiento del horario</b> de atención publicado es:					
15	El <b>respeto a la orden</b> de llegada para ser atendido es:					
	<b>DESEMPEÑO DEL PERSONAL</b>					
16	La atención en el área de farmacia es:					
17	La atención en el área de admisión es:					
18	La atención en los consultorios es:					
19	La atención en Caja es:					

<b>SEGURIDAD</b>						
20	La confianza que inspira el personal de admisión es:					
21	La confianza que inspira el personal de farmacia es:					
22	La confianza que inspira el personal médico es:					
23	La confianza que inspira el personal de enfermería es:					
<b>EMPATÍA</b>						
24	El trato del personal de admisión es:					
25	El trato del personal del personal de farmacia es:					
26	El trato del personal médico es:					
27	El trato del personal de enfermería es:					
28	El trato del personal de caja es:					

*¡Gracias por su colaboración!*



## ANEXO 5. FORMATO DE COEFICIENTE DE VALIDACIÓN AIKEN

UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

ESCUELA DE POSGRADO

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Estimado (a)

.....

En base a lo que encuentra descrito en el siguiente cuestionario, deberá marcar la alternativa que usted crea conveniente.

Variables: **MOTIVACIÓN LABORAL**

Criterios	TA	A	I	D	TD
1. Considera que la formulación del problema de investigación responde a los objetivos.					
2. Los objetivos planteados son adecuados para la presente investigación.					
3. Los objetivos específicos planteados permitirán concretizar el logro del objetivo general.					
4. La hipótesis plantea la relación hipotética deductiva encaminada a la solución del problema.					
5. El tipo de hipótesis y apropiada para el tipo de estudio.					
6. El número de hipótesis planteadas pueden ser sometidas a prueba.					
7. La variable(s) denota(n) la propiedad susceptible a medirse u observarse en la realidad.					
8. La operacionalización de la variable muestra la partición de la misma logrando mínima unidad de medición.					
9. Usted considera que el área de estudio es adecuada.					
10. El tipo de muestreo es adecuado al tipo de estudio					
11. La escala de medición responde a la naturaleza de medición de la variable.					
12. La metodología señala los procedimientos para la recolección y procesamiento de datos.					
13. La técnica de análisis de datos responde a la naturaleza de medición de la variable(s).					

**TA:** totalmente de acuerdo, **A** es aceptable, **I** es indiferente, **D** es desacuerdo y **TD** es totalmente en desacuerdo.

## ANEXO 6. FORMATO DE VALIDACIÓN DE MATRIZ DE CONSISTENCIA

UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION

ESCUELA DE POSGRADO

### CUESTIONARIO DE VALIDACIÓN PARA JUECES SOBRE LA MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estimado (a)

.....

En base a lo que encuentra descrito en el siguiente cuestionario, deberá marcar la alternativa que usted crea conveniente.

Variables: **MOTIVACIÓN LABORAL**

<b>Criterios</b>	<b>TA</b>	<b>A</b>	<b>I</b>	<b>D</b>	<b>TD</b>
1. Considera que la formulación del problema de investigación responde a los objetivos.					
2. Los objetivos planteados son adecuados para la presente investigación.					
3. Los objetivos específicos planteados permitirán concretizar el logro del objetivo general.					
4. La hipótesis plantea la relación hipotética deductiva encaminada a la solución del problema.					
5. El tipo de hipótesis es apropiada para el tipo de estudio.					
6. El número de hipótesis planteadas pueden ser sometidas a prueba.					
7. La variable(s) denota(n) la propiedad susceptible a medirse u observarse en la realidad.					
8. La operacionalización de la variable muestra la partición de la misma logrando mínima unidad de medición.					
9. Usted considera que el área de estudio es adecuada.					
10. El tipo de muestreo es adecuado al tipo de estudio					
11. La escala de medición responde a la naturaleza de medición de la variable.					
12. La metodología señala los procedimientos para la recolección y procesamiento de datos.					
13. La técnica de análisis de datos responde a la naturaleza de medición de la variable(s).					

**TA:** totalmente de acuerdo, **A** es aceptable, **I** es indiferente, **D** es desacuerdo y **TD** es totalmente en desacuerdo.

**ANEXO 7. SOLICITUD COMO EXPERTO PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO MOTIVACIÓN LABORAL.**

**UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION  
ESCUELA DE POSGRADO**

SOLICITO: Apoyo como experto en validación de instrumentos de recolección de datos

Huacho,.....de.....del 2019

.....

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud. Para saludarlo (a) cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento, que como parte de la tesis de investigación titulada **“MOTIVACION LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD SAYÁN, 2019”** es necesario validar el instrumento de recolección de datos y someterlo a la validez del contenido a través del juicio de expertos.

En este sentido conocedores de su experiencia y preparación de investigación, solicitamos su valioso apoyo como experto en la validación de los instrumentos de recolección de datos de la variable Motivación Laboral. Para lo cual se adjunta la matriz de consistencia del proyecto de investigación, los que deben ser respondidos con las sugerencias pertinentes a fin de mejorar la propuesta del instrumento.

Agradeciendo su atención a la presente reitero los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente.



**ANEXO 8. CONSTANCIA DE RECEPCIÓN PARA LA VALIDACIÓN DE  
INSTRUMENTO MOTIVACIÓN LABORAL**

**UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION  
ESCUELA DE POSGRADO**

**CONSTANCIA DE RECEPCIÓN PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
RECOLECCIÓN DE DATOS**

De nuestra consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo atentamente y conocedor(a) de su experiencia en el tema de la investigación “**MOTIVACIÓN LABORAL**”, solicitarle su valioso apoyo como experto en la validación de instrumentos de recolección de datos.

Por lo expuesto, agradezco a usted, emitir las sugerencias al instrumento mencionado.

Nombre y Apellido del Experto(a)	DNI	Grado
1. José Serpa Estupiñan	15725529	Maestro en Administración UNJFSC
2. Policarpo Márquez Valencia	15759625	Dr. en Administración UNJFSC
3. Abigail Ramos Changana	40844269	Maestro en administración UNJFSC
4. Juan Bautista Huamán Fritas	15218129	Maestro en Docencia Universitaria UNJFSC
5. Donato Maguiña Ruiz	15608642	Maestro en Ciencias de la Gestión Educativa UNJFSC
6. Miriam Noreña Lucho	15588034	Dra. Especialista en Geriatria UPCH
7. Luis Aguedo Palacios	43612959	Mc. Especialista en Salud Familiar y Comunitaria UPCH

## ANEXO 9. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS COEFICIENTE DE VALIDACIÓN DE AIKEN

Validación:

a) Instrumento 01:

1=T. en Desacuerdo 2=De acuerdo 3=Indiferente 4=Aceptable

5=T. De acuerdo

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Exp. 4	Exp. 5	Exp. 6	Exp. 7
1. El instrumento es coherente a la técnica de recolección de datos.	5	5	5	5	5	5	5
2. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	5	5	5	4	4	5	5
3. El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	5	5	5	4	5	4	5
4. Los ítems propuestos miden el problema planteado.	5	5	5	5	4	4	5
5. Los ítems evalúan el fenómeno o evento que se planea medir.	4	5	5	4	4	4	5
6. Se justifica la presencia de cada uno de los ítems que se incluyen en el instrumento.	5	5	5	4	4	4	4
7. Cada ítem está definido claramente y son entendibles.	3	3	3	3	3	3	3
8. Es posible obtener la información deseada a partir de las respuestas dadas al instrumento.	5	5	5	4	4	5	4
9. La estructura del instrumento es adecuada.	5	5	5	4	5	5	4
10. Los ítems del instrumento responden a la adecuada operacionalización de variables.	5	5	5	4	4	5	4
11. La secuencia presentada facilitara el desarrollo del instrumento.	5	5	5	4	4	5	4
12. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	5	5	5	5	5	5	4
13. Las dimensiones son adecuadas para su aplicación.	5	5	5	5	5	5	4
14. La clasificación de los ítems es adecuada.	5	5	5	5	5	5	5
15. El instrumento cumple el propósito para el que fue elaborado.	5	5	5	4	5	5	4
<b>VARIANZA DE CADA EXPERTO</b>	0.314	0.267	0.267	0.352	0.400	0.400	0.381
<b>SUMA DE VARIANZA</b>				2.381			
<b>VARIANZA DE LA SUMA</b>				10.981			

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left| 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right|$$

$$\alpha = \frac{15}{15-1} \left| 1 - \frac{2.381}{10.981} \right| = 0.84$$

Con este indicador de alfa de cronbach se indica que el instrumento tiene un 84% de validez. Lo que indica que el instrumento es válido para la aplicación en la investigación.

b) Instrumento 02:

1=T. en Desacuerdo 2=De acuerdo 3=Indiferente 4=Aceptable 5=T. De acuerdo

Criterios	Exp. 1	Exp. 2	Exp. 3	Exp. 4	Exp. 5	Exp. 6	Exp. 7
1. Considera que la formulación del problema de investigación responde a los objetivos.	5	5	5	5	5	5	5
2. Los objetivos planteados son adecuados para la presente investigación.	5	5	5	5	5	5	5
3. Los objetivos específicos planteados permitirán concretizar el logro del objetivo general.	5	5	5	5	5	5	5
4. La hipótesis plantea la relación hipotética deductiva encaminada a la solución del problema.	5	5	5	4	5	5	5
5. El tipo de hipótesis es apropiado para el tipo de estudio.	5	5	5	5	5	5	5
6. El número de hipótesis planteadas pueden ser sometidas a prueba.	5	5	5	4	4	5	5
7. La variable(s) denota(n) la propiedad susceptible a medirse u observarse en la realidad.	4	4	4	4	4	4	4
8. La operacionalización de la variable muestra la partición de la misma logrando mínima unidad de medición.	5	5	5	5	4	5	5
9. Usted considera que al área de estudio es adecuado.	5	5	5	4	5	5	5
10. El tipo de muestreo es adecuado al tipo de estudio.	5	5	5	4	4	4	5
11. La escala de medición responde a la naturaleza de medición de la variable.	5	5	5	5	4	5	5
12. La metodología señala los procedimientos para la recolección y procesamiento de datos.	5	5	5	5	4	5	5
13. La técnica de análisis de datos responde a la naturaleza de medición de la variable(s).	5	5	5	4	4	5	5
VARIANZA DE CADA EXPERTO	0.359	0.359	0.359	0.436	0.423	0.397	0.359
SUMA DE VARIANZA				2.692			
VARIANZA DE LA SUMA				15.756			

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left| 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right|$$

$$\alpha = \frac{13}{13-1} \left| 1 - \frac{2.692}{15.756} \right| = 0.9$$

## ANEXO 10. CONSENTIMIENTO INFORMADO AL PERSONAL DE SALUD

### UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION ESCUELA DE POSGRADO



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

Trabajador del Centro de Salud de Sayán acepto voluntariamente participar en la encuesta “MOTIVACIÓN LABORAL”, Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos; y teniendo la confianza plena de que la información será solo y exclusivamente para fines de la investigación, asegurándome la máxima confidencialidad. Mi participación es voluntaria, no existen riesgos físicos ni psicológicos y tengo la oportunidad de hacer cualquier pregunta con respecto al proceso investigativo.

#### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado trabajador la investigación del proyecto, para el cual usted ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, me comprometo con usted a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le aseguro que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en absoluto.

.....  
FIRMA

## ANEXO 11. CONSENTIMIENTO INFORMADO AL USUARIO

### UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION ESCUELA DE POSGRADO



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

Usuario del Centro de Salud de Sayán acepto voluntariamente participar en la encuesta “CALIDAD DE ATENCIÓN”, habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos; y teniendo la confianza plena de que la información será solo y exclusivamente para fines de la investigación, asegurándome la máxima confidencialidad. Mi participación es voluntaria, no existen riesgos físicos ni psicológicos y tengo la oportunidad de hacer cualquier pregunta con respecto al proceso investigativo.

#### COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado usuario la investigación del proyecto, para el cual usted ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, me comprometo con usted a guardar la máxima confidencialidad de la información, así como también le aseguro que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudicarán en absoluto.

.....

FIRMA



---

**Dr. FREDY REPERTO BERMEJO SANCHEZ**  
**ASESOR**



---

**Dra. FLOR VICTORIA PICHILINGUE NUÑEZ**  
**PRESIDENTE**



---

**Dr. REY LELIS BAUTISTA JUAN DE DIOS**  
**SECRETARIO**



---

**Dr. POLICARPO DIOMEDES MARQUEZ VALENCIA**  
**VOCAL**

