

**UNIVERSIDAD** **RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**La motivación laboral y su influencia en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023**

**TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Gerencia**

**AUTORA**

Tello Macahuachi, Maria Elena

**(ORCID:** [**0000-0001-7049-8121**](https://orcid.org/0000-0001-7049-8121)**)**

# Carátula

**ASESOR**

Gálvez Castillo, José Wilhelm

**(ORCID**: [**0000-0003-0526-2934**](https://orcid.org/0000-0003-0526-2934)**)**

**Lima, Perú**

**2023**

# Metadatos

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Tello Macahuachi, Maria Elena

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 42148588

Datos de asesor

Gálvez Castillo José Wilhelm

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07813680

Datos del jurado

**JURADO 1:** Yto Yto Juan Luis, dni 07815722, orcid [0000-0003-2454-4179](https://orcid.org/0000-0003-2454-4179)

**JURADO 2:** Figuerola Bossio Luís Alberto, dni 19256197, orcid 0009-0004-0227-4061

**JURADO 3:** Lucero Vega Jorge Luis, dni 07923634, orcid 0000-0002-6600-1730

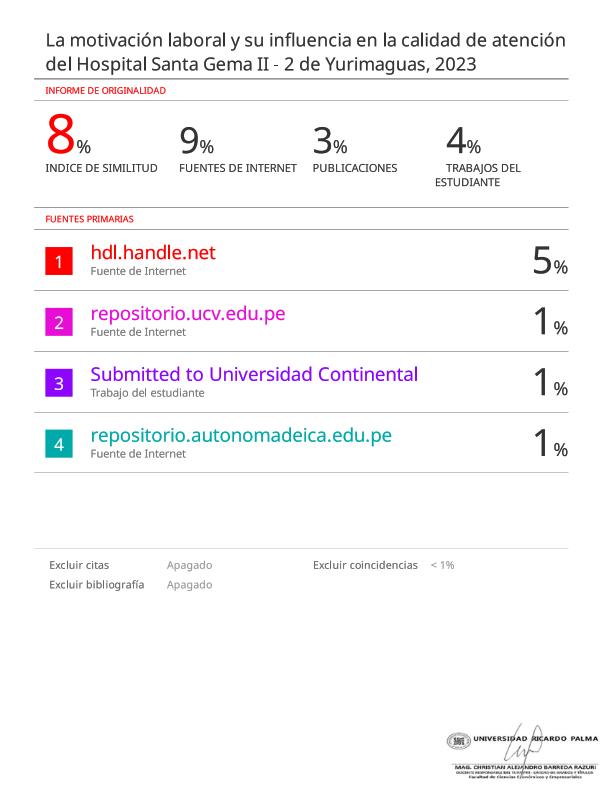
**JURADO 4:** Gil Trelles Nicanor Luis, dni 25752667, orcid 0000-0003-3620-0664

**Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE**: 5.02.04

**Código del programa**: 413256





# Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón esta tesis a mi adorada madre María Elisa Macahuachi Pinedo, que ha sabido fórmame con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles y ser la persona que soy en la actualidad.

A mis hermanos y sobrinos quienes con sus palabras de aliento no me dejaron decaer para que siguiera adelante y termine mi tesis, gracias por siempre estar allí cuando más los necesito.

A mi papá Eduardo Tello Tello que me cuida y guía desde el cielo.

# Agradecimiento

A mi gran amigo Michael, que desde el día 01 que inicié la Universidad creyó en mí y me acompaño durante todos estos años dándome ánimos, consejos positivos, motivándome cuando pensaba abandonar por los trabajos que siempre tengo fuera de Lima, gracias por darte tiempo para presentar en físico mi tesis, no fue fácil por tu trabajo y por mi distancia, a pesar de todas las adversidades celebraremos una meta más cumplida. A mi pareja Alexander, por sostenerme e insistir que siguiera adelante y termine mi tesis para obtener mi Titilo, por siempre brindarme tú apoyo, comprensión y Cariño.

A mis profesores asesores de tesis, por haberme guiado en este proyecto, por sus paciencias, compresión, sus constante apoyo y atención durante el proceso de mi tesis desafiando los retos que se presentaban por la distancia. A todos mis amigos, compañeros de trabajo y personas que de una y otra forma me apoyaron en realizar y terminar mi trabajo de tesis.

# Introducción

La motivación de los empleados juega un papel fundamental en el desempeño del Hospital, dado el entorno de alto estrés. La falta de motivación podría causar potencialmente un trabajo deficiente, lo que inevitablemente afectaría la calidad de la atención que reciben los pacientes. Vale la pena señalar que los Hospitales son un componente vital del sistema de salud y la calidad de la atención que ofrecen podría afectar significativamente la salud y el bienestar general de la población.

La naturaleza del trabajo a menudo requiere que los empleados de este sector trabajen en entornos duros e intensos. Debido a factores como los recursos inadecuados, el alto volumen de pacientes y el abrumador costo emocional del trabajo, es común que los empleados experimenten insatisfacción y falta de motivación. Sin embargo, reconocer las razones de la disminución de la motivación y tomar medidas para abordarlas puede conducir a mejores resultados tanto para el bienestar de los empleados como para la calidad de la atención de los pacientes.

Además, la satisfacción del paciente y la calidad de la atención se han vuelto cada vez más importantes para las familias, los tomadores de decisiones y los propios pacientes. Esto, a su vez, puede afectar la reputación de la Institución como medida clave de la eficacia hospitalaria. Por lo tanto, es necesario comprender el impacto directo de la motivación laboral en la satisfacción del paciente y la calidad de la atención para mejorar los resultados hospitalarios. Esencialmente, la calidad de la atención médica se ha convertido en un factor importante a considerar en la industria de la salud.

Es por ello, que este estudio pretendió conocer la influencia que tiene la motivación laboral en la calidad de atención en el Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril 2023, las cuales se aplicó una encuesta a los usuarios recurrentes de este Hospital, a fin de conocer el comportamiento de estas variables.

Durante la investigación se relaciona la motivación laboral con la calidad de atención percibida por los usuarios recurrentes y se reconoce su importancia en el correcto funcionamiento de la institución. El desarrollo de la investigación está organizado en 6 capítulos.

El primero presenta la formulación del problema, los objetivos y justificación del estudio, y los alcances y delimitaciones.

El segundo capítulo incluye el marco teórico conceptual que se compone de antecedentes nacionales e internacionales relacionados con la investigación, bases teóricas científicas, variables de motivación laboral y calidad de atención, y la definición de términos básicos.

En el tercer capítulo se presentan las hipótesis generales y específicas de la investigación, las variables y sus dimensiones e indicadores. El cuarto capítulo detalla el método del estudio, incluyendo el tipo y método de investigación, el diseño específico, la población y muestra, el instrumento de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos, y los procedimientos para la ejecución del estudio.

En el quinto capítulo se presentan los resultados y la discusión, con los datos cuantitativos del cuestionario, el análisis de resultados y la discusión de los mismos. Finalmente, el sexto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones para la institución, junto con las referencias y los apéndices que apoyaron la investigación.

# Índice

[Carátula i](#_Toc138091258)

[Metadatos ii](#_Toc138091259)

[Dedicatoria v](#_Toc138091260)

[Agradecimiento vi](#_Toc138091261)

[Introducción vii](#_Toc138091262)

[Índice ix](#_Toc138091263)

[Lista de tablas xi](#_Toc138091264)

[Lista de figuras xii](#_Toc138091265)

[Resumen xiii](#_Toc138091266)

[Abstract xiv](#_Toc138091267)

[CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO 1](#_Toc138091268)

[1.1. Descripción de la realidad problemática 1](#_Toc138091269)

[1.2. Formulación del problema 2](#_Toc138091270)

[1.2.1. Problema general 2](#_Toc138091271)

[1.2.2. Problemas específicos 3](#_Toc138091272)

[1.3. Objetivos, general y específicos 3](#_Toc138091273)

[1.3.1. Objetivo general 3](#_Toc138091274)

[1.3.2. Objetivos específicos 3](#_Toc138091275)

[1.4. Justificación o importancia del estudio 3](#_Toc138091276)

[1.5. Alcance y limitaciones 4](#_Toc138091277)

[CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL 6](#_Toc138091278)

[2.1. Antecedentes de la investigación 6](#_Toc138091279)

[2.2. Bases teórico - científicas 10](#_Toc138091280)

[2.3. Definición de términos básicos 19](#_Toc138091281)

[CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES 21](#_Toc138091282)

[3.1. Hipótesis y/o Supuestos básicos 21](#_Toc138091283)

[3.2. Las variables de estudio y su operacionalización 22](#_Toc138091284)

[3.3. Matriz lógica de consistencia 24](#_Toc138091285)

[CAPÍTULO IV MÉTODO 26](#_Toc138091286)

[4.1. Tipo de investigación 26](#_Toc138091287)

[4.2. Diseño 27](#_Toc138091288)

[4.3. Población y Muestra 27](#_Toc138091289)

[4.4. Instrumentos de obtención de datos 29](#_Toc138091290)

[4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 29](#_Toc138091291)

[4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio 30](#_Toc138091292)

[CAPÍTULO V RESULTADO Y DISCUSIÓN 31](#_Toc138091293)

[5.1. Datos cuantitativos 31](#_Toc138091294)

[5.2. Análisis de resultados 31](#_Toc138091295)

[5.3. Discusión de resultados 47](#_Toc138091296)

[CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 51](#_Toc138091297)

[6.1. Conclusiones 51](#_Toc138091298)

[6.2. Recomendaciones 52](#_Toc138091299)

[REFERENCIAS 53](#_Toc138091300)

# Lista de tablas

[**Tabla 1** Matriz de operacionalización de variables 22](#_Toc144217426)

[**Tabla 2** Matriz lógica de consistencia 24](#_Toc144217427)

[**Tabla 3** Índice de alfa de cronbach 31](#_Toc144217428)

[**Tabla 4** Nivel de motivación laboral 31](#_Toc144217429)

[**Tabla 5** Nivel de necesidad de logro 32](#_Toc144217430)

[**Tabla 6** Nivel de necesidad de poder 33](#_Toc144217431)

[**Tabla 7** Nivel de necesidad de afiliación 34](#_Toc144217432)

[**Tabla 8** Nivel de calidad de atención 35](#_Toc144217433)

[**Tabla 9** Nivel de elementos tangibles 36](#_Toc144217434)

[**Tabla 10** Nivel de capacidad de respuesta 37](#_Toc144217435)

[**Tabla 11** Nivel de fiabilidad 38](#_Toc144217436)

[**Tabla 12** Nivel de seguridad 39](#_Toc144217437)

[**Tabla 13** Nivel de empatía 40](#_Toc144217438)

[**Tabla 14** Tabla cruzada entre motivación laboral y calidad de atención 42](#_Toc144217439)

[**Tabla 15** Tabla cruzada entre necesidad de logro y calidad de Atención 43](#_Toc144217440)

[\***Tabla 16** Tabla cruzada entre necesidad de poder y calidad de atención 44](#_Toc144217441)

[**Tabla 17** Tabla cruzada entre necesidad de afiliación y calidad de Atención 46](#_Toc144217442)

# Lista de figuras

[**Figura 1** Nivel de motivación laboral 32](#_Toc144217352)

[**Figura 2** Nivel de necesidad de logro 33](#_Toc144217353)

[**Figura 3** Nivel de necesidad de poder 34](#_Toc144217354)

[**Figura 4** Nivel de necesidad de afiliación 35](#_Toc144217355)

[**Figura 5** Nivel de calidad de atención 36](#_Toc144217356)

[**Figura 6** Nivel de elementos tangibles 37](#_Toc144217357)

[**Figura 7** Nivel de capacidad de respuesta 38](#_Toc144217358)

[**Figura 8** Nivel de fiabilidad 39](#_Toc144217359)

[**Figura 9** Nivel de seguridad 40](#_Toc144217360)

[**Figura 10** Nivel de empatía 41](#_Toc144217361)

# Resumen

El título de la investigación realizada es “La motivación laboral y su influencia en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023”, que tiene como objetivo general determinar la influencia de la motivación laboral en la calidad atención. El tipo de estudio fue aplicado de enfoque cuantitativo y el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. La población integrada por 1245 usuarios de los meses de enero – abril, y la muestra utilizada incluyó 294 usuarios que acuden del hospital. La técnica empleada fue la encuesta y se utilizó el cuestionario como instrumentos de recolección de datos. La hipótesis general planteada en la investigación fue: La motivación laboral influye en la calidad de atención. El análisis de los resultados muestra una relación entre la motivación laboral y la calidad de atención en el hospital. Solo un pequeño porcentaje de los usuarios encuestados percibe una motivación laboral baja en los trabajadores del hospital y califica la calidad de la atención con un nivel bajo. Por otro lado, un porcentaje significativo de usuarios percibe la motivación laboral con un nivel medio y califica la calidad de atención recibida con un nivel medio. Además, se puede observar que, para la mayoría de los usuarios, la motivación laboral es alta y califican la calidad de atención recibida con un nivel alto.

Conclusión, la prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 399.84 con 4 grados de libertad y una significación asintótica de 0.001, menor que α = 0.05. Se puede concluir que existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis. Por lo tanto, se puede afirmar que la motivación laboral influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas.

**Palabras claves:** Motivación laboral, Calidad de atención, Necesidad de logro, Necesidad de poder, Necesidad de afiliación.

# Abstract

The title of the research is "Work motivation and its influence on the quality of care at the Santa Gema II - 2 Hospital in Yurimaguas, 2023", whose general objective is to determine the influence of work motivation on the quality of care. The type of study was applied with a quantitative approach and the research design was non-experimental, cross-sectional and correlational. The population consisted of 1245 users from January to April, and the sample used included 294 users attending the hospital. The technique used was the survey and the questionnaire was used as data collection instruments. The general hypothesis stated in the research was: Work motivation influences the quality of care. The analysis of the results shows a relationship between work motivation and quality of care in the hospital. Only a small percentage of the surveyed users perceive low work motivation in the hospital workers and rate the quality of care at a low level. On the other hand, a significant percentage of users perceive work motivation as medium and rate the quality of care received as medium. In addition, it can be observed that, for the majority of users, work motivation is high, and they rate the quality of care received at a high level.

Conclusion, the chi-square test yielded a value of 399.84 with 4 degrees of freedom and an asymptotic significance of 0.001, less than α = 0.05. It can be concluded that there is sufficient statistical evidence to accept the hypothesis. Therefore, it can be affirmed that work motivation influences the quality of care at the Santa Gema II -2 Hospital in Yurimaguas.

**Keywords:** Work motivation, Quality of care, need for achievement, need for power, need for affiliation.

# CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

## Descripción de la realidad problemática

Las instituciones médicas tienen como fin impulsar la salud y el autocuidado, emplear estrategias para prevenir enfermedades, mejorar la calidad de vida y proporcionar una atención de calidad a cada uno de sus pacientes. No obstante, durante las últimas décadas, se ha puesto en descubierto diversas dificultades asociadas al trabajo que desempeñan los profesionales de salud, debido a la falta de trabajo en equipo, compromiso, comunicación y, principalmente, la falta de motivación, las cuales generan deficiencias en la calidad de atención en salud y seguridad de sus principales usuarios (Paravic y Lagos, 2021).

En un entorno internacional, los profesionales de salud constituyen el activo de mayor valor para el crecimiento del centro médico, por lo cual es importante prestar atención a su potencial, de manera que ocuparse de la motivación es clave elemental en este tipo de organización. Por tanto, es necesario que el trabajador perciba sus funciones como significativas, percibiendo a su trabajo como útil y valioso. Bajo este contexto, se da a conocer el caso de un centro médico en Chile, cuyos colaboradores indicaron que poseen una motivación laboral media en 60%, asimismo, la calidad de atención otorgada a sus pacientes fue media en 58%, debido a que los colaboradores no se sienten lo suficientemente motivados para el desarrollo de sus funciones, esto porque el centro de salud no cuenta con suficiente personal, el trabajo realizado sobrepasa las horas requeridas y el pago de horas extras no es realizada a tiempo (Alarcón et al., 2020).

En un entorno nacional, es importante que los encargados de los establecimientos de salud tomen las decisiones requeridas para lograr la mejora de la calidad de atención, por tanto, es necesario que se identifiquen las barreras que limitan una atención eficiente. Asimismo, solo el 14% de hospitales cuentan con las capacidades requeridas para una adecuada gestión, entre ellas, la proporción de beneficios que le corresponde a cada colaborador, lo cual implica una elevada motivación laboral. Sin embargo, existe un déficit en los recursos humanos del 43.72% de establecimientos, ocasionando demoras en la atención en 35% por falta de personal, mismo que ha generado una deficiente calidad de atención (Espinoza-Portilla et al., 2020).

Por otro lado, la Contraloría General de la República del Perú (2022) indicó que en el Hospital del Niño, el 86.5% de los servicios de salud otorgados evidencian una baja productividad, así como 400 pacientes en la espera de intervenciones quirúrgicas. En consecuencia, esto ha generado que la calidad de atención se vea afectada, debido a que no cuentan con suficiente personal y a su vez, estos al tener sobrecarga de funciones, presentan desmotivación en el trabajo. Además, en Andahuaylas, en el centro de salud Hugo Pesce Pescetto, la motivación laboral no es abordada, tampoco se aprecia la mejora de las condiciones de trabajo. Asimismo, los trabajadores no se sienten motivados por las precarias condiciones de trabajo, tampoco existe un amplio enriquecimiento en la administración de los recursos humanos, por tanto, la motivación laboral fue media en 46%, el cual ha generado que la calidad de atención se vea afectada (Salazar, 2021).

En un ámbito local, la investigación fue desarrollada en el hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, asimismo, se encuentra ubicado en la Calle Ucayali Mz G lote 07. La institución es promotora de salud, cuyos integrantes son personas de transformación en constante ascenso para el logro máximo de bienestar de los ciudadanos de Yurimaguas. Sin embargo, tras una conversación con el jefe de área del Hospital se ha podido conocer que un grupo considerable de pobladores que acuden diariamente al nosocomio con la intención de dar solución a sus problemas de salud, reciben una calidad de atención baja, la cual se hace visible a través de reclamos y quejas de los usuarios, esto porque los tiempos de espera para la atención es extensa, los medicamentos no son suficientes, entre otros.

Por otro lado, se destaca que los acontecimientos se deben a que los trabajadores no cuentan con las condiciones requeridas para el desarrollo de su trabajo, tardanzas en los pagos para personal externo, sobrecarga de trabajo y estrés que genera desmotivación laboral en estos. Por tal motivo, se cree que es necesario llevar a cabo la investigación con la intención de demostrar la incidencia entre ambos temas de estudio y poder proporcionar posibles alternativas de solución.

## Formulación del problema

# Problema general

¿Cuál es la influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023?

# Problemas específicos

* ¿Cuál es la influencia entre la necesidad de logro y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023?
* ¿Cuál es la influencia entre la necesidad de poder y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023?
* ¿Cuál es la influencia entre la necesidad de afiliación y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023?

## Objetivos, general y específicos

# Objetivo general

Determinar la influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023

# Objetivos específicos

* Determinar la influencia entre la necesidad de logro y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023
* Evaluar la influencia entre la necesidad de poder y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023
* Identificar la influencia entre la necesidad de afiliación y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023

## Justificación o importancia del estudio

**Justificación Teórica**

Se contó con un contenido extenso de las principales características de las variables (motivación y su influencia en la calidad de atención), de modo que se enfocó en la aplicación de contenido teórico existente en el campo laboral, asimismo, las variables estuvieron sustentadas con las teorías que evidencian a cada tema como tal. Por tanto, se consideraron a los autores que permitieron la medición y evaluación de los temas a tratar.

**Justificación Práctica**

Con los futuros hallazgos de la investigación se espera beneficiar al Hospital Santa Gema, debido a que se estableció un diagnóstico amplio de la problemática que viene pasando en la actualidad (Motivación laboral y su influencia en calidad de atención), permitiendo identificar sus principales falencias. Asimismo, los datos fueron recolectados por medio de la aplicación de los instrumentos, los mismos que podrán servir como partida de futuros estudios.

**Justificación Metodológica**

Los instrumentos que fueron utilizados en el estudio tuvieron validez y fiabilidad requerida, donde se tuvo la intervención de expertos y el empleo del alfa de Cronbach. Los cuestionarios de las variables fueron diseñados por el investigador, los cuales podrán ser utilizados por otros investigadores. Además, los resultados y recomendaciones permitieron la aplicación de acciones que logren la mejora de la calidad de atención en el hospital.

**Importancia del estudio**

El estudio es importante dado que evidenció resultados actuales sobre la motivación laboral y su influencia en la calidad de atención de un Hospital, rescatando que los trabajadores requieren ser motivados para el desarrollo de actividades, esto para que proporcionen una eficiente atención, lo cual genere satisfacción en cada uno de sus pacientes. Además, permitió a la entidad introducir varias mejoras, al mismo tiempo que incrementará la calidad de atención.

## Alcance y limitaciones

* + 1. **Alcance**

El alcance del presente trabajo de investigación consiste en encontrar la influencia entre la motivación laboral y su influencia en la calidad de atención, determinando si esta es significativa o no.

* + 1. **Limitaciones**

El presente estudio se limita en la cantidad de organizaciones estudiadas, dado que solo se conoció la realidad de un Hospital. No obstante, el investigador contó con la autorización requerida para la aplicación de instrumentos y ejecución de esta.

* + 1. **Delimitación del estudio**

**Teórica**

El estudio de la motivación laboral y su influencia en la calidad de atención, se encuentran sustentados teóricamente por los autores que se detallan a continuación:

Motivación laboral: Chiavenato (2021) señala que es el procedimiento a través del cual los individuos, al realizar una actividad en específica, desarrollan las capacidades necesarias que conducen a la materialización de ciertos propósitos para poder satisfacer expectativas o necesidades.

Calidad de atención: Bustamante et al. (2020) refieren que se considera como el grado en que los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementen la probabilidad de resultados de salud esperados. De la misma manera, se centra en la atención a las familias y comunidades con niveles adecuados de seguridad, eficiencia y eficacia.

Espacial: El ámbito en el que fue desarrollado el presente trabajo de investigación se ubica en el departamento de Loreto, provincia de Alto Amazonas, distrito de Yurimaguas, en el Hospital Santa Gema II - 2.

Temporal: Para el desarrollo de la investigación, fue necesario conocer a los usuarios recurrentes que acudieron al Hospital en los cuatro primeros meses del año (enero – abril del 2023), a quienes se determinaron la aplicación de los cuestionarios diseñados en el estudio.

# CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

## 2.1. Antecedentes de la investigación

**2.1.1. A nivel Internacional**

Cabrera (2022) en su artículo científico denominado “Estilos de liderazgo de la enfermera jefa y motivación del personal de enfermería”, ha planteado como propósito analizar los estilos de liderazgo de las enfermeras jefas y la motivación del personal. La metodología presentó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo de corte transversal, los participantes fueron 133 enfermeras, donde fue posible la aplicación de un cuestionario. Sus resultados dieron a conocer que los estilos de liderazgo que más predominan son el autocrático y democrático; sin embargo, es deficiente porque no se muestran comprometidos con los colaboradores, lo que termina afectando a la motivación y su vez en la calidad de atención que proporcionan a sus pacientes. Conclusión: Para que los efectos del liderazgo sean positivos, los jefes deben de estar comprometidos con el equipo de trabajo, de manera que puedan motivarlos a brindar una mejor calidad de servicios a sus pacientes, en vista que la motivación extrínseca e intrínseca cumplen un rol importante en la calidad de atención.

Venegas et al. (2022) publicó su investigación denominada ‘‘Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel’’, la finalidad del presente estudio fue determinar la relación de la motivación y satisfacción experimentada por el personal de Enfermería. La metodología empleada fue de tipo descriptiva- cuantitativa y transversal. Los sujetos de estudio fueron 200 enfermeras. La técnica empleada fue la encuesta y el cuestionario como instrumento. Después de la recolección de datos, los resultados mostraron que, el personal de enfermería presentó un nivel de motivación medio del 61% y con un 30% de nivel bajo de motivación, esto tuvo como resultado que solo el 56% de ellos experimentará satisfacción laboral, entre los factores que afectan la motivación de las enfermeras se debe a la falta de trabajo de equipo y la falta de reconocimiento de su labor profesional. En conclusión, el estudio determinó que existe una relación directamente proporcional entre la motivación laboral y la satisfacción de los profesionales de enfermería, donde los autores mencionaron que un profesional motivado está más inclinado a realizar su trabajo de manera efectiva, esto se refleja en la atención y cuidados que brinda a los pacientes.

Bravo et al. (2021) su artículo denominado “Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodiálisis”, tuvo como objetivo principal conocer los factores de riesgo que influyen en la calidad de atención de los pacientes. El enfoque metodológico fue cuantitativo, analítico, no experimental de corte transversal, la muestra se compuso por 19 artículos preseleccionados sobre el tema, el instrumento fue la guía de análisis documental. Sus resultados mostraron que los principales factores que influyen en la calidad de servicio es la falta de disponibilidad que tiene el personal de salud para ayudar a los pacientes, desmotivación y poco interés que muestran por su centro laboral, falta de interés para dar solución a los problemas que se presentan en sus actividades diarias. Concluyeron que la motivación juega un papel importante en la calidad de atención que brinda el personal de salud; por lo que es sustancial mantener incentivado al personal para que el grado de satisfacción de los pacientes sea positivo.

Ayón et al. (2021) en su artículo científico denominado “Motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional’’, tuvo como objetivo determinar la motivación laboral y su impacto en el desempeño organizacional. La metodología de estudio fue cualitativa, con diseño no experimental. Donde la muestra fueron 110 documentos oficiales del Municipio del Cantón Pajan y artículos científicos sobre el tema de estudio. El instrumento fue la guía de análisis. Los resultados indicaron que la motivación no es eficaz para todos los individuos que componen el municipio de Cantón Pajan, ya que no se implementan estrategias de estímulo que fomenten la eficiencia y eficacia en el trabajo, esto se debe principalmente a la falta de incentivos adicionales para así impulsar el rendimiento laboral de los trabajadores. La investigación concluye que la motivación influye en el rendimiento de los trabajadores, por ese motivo es crucial establecer un ambiente laboral motivador en el ambiente de trabajo con el fin de promover un buen rendimiento organizacional.

Lumbreras et al. (2020) en su trabajo científico titulado, ‘‘Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México’’, tuvo como propósito determinar la relación entre la calidad laboral y el desempeño organizacional. El estudio fue cuantitativo de corte transversal. La población muestral estuvo conformada por 866 profesionales de salud. El instrumento fue el cuestionario con 25 ítems. Los resultados revelaron que el 59.5% de los participantes contaban con una experiencia laboral de 10 años, además, el 69% demostró tener un buen desempeño en su trabajo, sin embargo, el 45% mencionó que se enfrentan a conflictos laborales debido a la falta de comunicación, motivación y liderazgo en su equipo, lo que afecta directamente su rendimiento laboral. En conclusión, el estudio determinó que existe relación entre las variables de estudio, sin embargo, destaca la importancia de que las organizaciones de salud implementen herramientas que mejoren la gestión directiva, con el objetivo de asegurar la eficiencia y la calidad de los servicios de salud.

Muñoz y Robles (2019) en su artículo científico “Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos”, plantearon como propósito analizar la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral. El método fue de alcance descriptivo – explicativo, correlacional, diseño no experimental, la muestra fueron 163 trabajadores de salud a quienes les aplicaron un cuestionario para el recojo de evidencias. Sus resultados mostraron que el 43,56% de los profesionales de salud sienten irritabilidad en sus casas por el estrés laboral, y de la misma manera el 76,07% indicaron que se sienten presionados por sus jefes, lo que termina deteriorando el desempeño laboral. Conclusión: Los incentivos no monetarios son esenciales (compromiso de los jefes con el personal) para mejorar el rendimiento de los trabajadores y por ende mejorar la calidad de atención a los pacientes.

**2.1.2. A nivel nacional**

Rivas y Sinche (2021) en su artículo científico titulado” Calidad del Sistema de Gestión de los Servicios de Salud en la red asistencial amazónica Tarapoto”, analizaron la calidad de atención en la Red Asistencial Amazónica de Tarapoto. El enfoque metodológico utilizado fue cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental – descriptivo, de corte transversal; la muestra lo conformaron 318 voluntarios, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Sus resultados indicaron que la percepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de salud es baja (78,9%); puesto que la atención es lenta, además no tienen disponibilidad de citas, lo que es valorada como muy bajo (37,4%), en cuanto a la empatía indicaron que es media (38,7%) y la capacidad de respuesta es baja (50,8%). Conclusión: La calidad de atención es fundamental para atender todos los requerimientos de los pacientes; además, se debe de considerar que la motivación es de vital importancia para que los trabajadores lleven a cabo sus actividades de la mejor manera.

Saavedra y Delgado (2020) en su artículo científico “Satisfacción laboral en la gestión administrativa”, tuvieron como finalidad caracterizar la satisfacción laboral dentro de centros laborales. El método fue cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental, la muestra lo integraron 11 artículos que tratan sobre el tema, por lo que emplearon la guía de análisis documental como instrumento de medida. Sus resultados evidenciaron que la satisfacción laboral es baja; puesto que existe un alto nivel de desmotivación por parte del personal, asimismo, no reciben los incentivos monetarios y no monetarios para mejorar su desempeño. Conclusión: Para que los colaboradores se sientan satisfechos con las actividades que efectúan es importante que sean motivados, de manera que se vea reflejado en la atención que brindan a los clientes.

Apaéstegui (2019) en su tesis denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba”, planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario – paciente del Hospital II de la ciudad de Moyobamba. El enfoque metodológico fue cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, alcance descriptivo – correlacional, empleó un cuestionario a 68 pacientes del hospital. Sus resultados indicaron que la calidad de servicio tiene una tendencia regular (30%) y de la misma manera, la satisfacción del paciente es regular (28%). Conclusión: Existe relación entre los temas, donde r=,947 (positiva – alta) donde p-valor fue menor a 0.05; lo que permite inferir que la calidad de atención que brinde el personal de salud va a depender en gran medida de la motivación que este tenga, por lo que es fundamental que las instituciones se preocupen por mantener incentivados a su personal. Además, de ello dependerá que los usuarios se sientan satisfechos con la atención que estos les proporcionen.

Tiburcio (2021) en su tesis denomina “Motivación laboral y calidad de atención en el Centro de Salud Sayán”, buscó determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención en el centro de salud de Sayán. El método empleado fue cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo - correlacional, aplicaron un cuestionario a 60 trabajadores y 365 usuarios. Sus resultados mostraron que el nivel de motivación laboral es alto 98,33%; de igual manera, en sus dimensiones intensidad, direccionalidad, persistencia. Respecto a la calidad de atención es medio (63,01%), de igual manera en sus dimensiones elementos tangibles (64,93%), capacidad de respuesta (95,62%), fiabilidad (73,70%), seguridad (61,34%) y empatía (63,01%). Conclusión: La relación que existente entre los temas es muy baja, puesto que el p-valor fue mayor a 0.05; dichos resultados permiten evidenciar que se deben de analizar otros factores que repercuten en la calidad de atención percibida por los usuarios, de manera que los pacientes se sientan satisfechos con la atención brindada por el personal de salud.

Quiroga (2022) en su tesis titulada “Motivación y calidad laboral del personal de Salud del Servicio de UCI de un Hospital del Cusco” planteó como finalidad determinar la relación entre la motivación y la calidad laboral del personal de salud. El método fue cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, los participantes fueron 110 trabajadores a quienes aplicaron un cuestionario como instrumento para la recolección de evidencias. En sus resultados demostraron que el nivel de motivación es medio (42,73%) y de igual forma la calidad laboral presenta una tendencia media (37,27%). Por lo que llegó a concluir que existe relación positiva y directa entre los temas, donde el p-valor fue ,000 y Rho=,454; es decir, al mantener motivados a los trabajadores, va a permitir la mejora de la calidad de atención que brindan los trabajadores a los pacientes, lo que se va a ver reflejado en el nivel de satisfacción que presenten los pacientes.

Esteves y Salazar (2021) en su tesis denominada “Motivación laboral y calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunización, hospital María Auxiliadora de Lima” tuvo a bien determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención de enfermería. El método fue cuantitativo de tipo básica, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental, los participantes lo integraron 65 profesionales de salud, a quienes les aplicaron un cuestionario. Sus resultados mostraron que el nivel de motivación del personal es medio (52,31%), de igual forma, la calidad de atención es regular (53,85%). Por lo que llegaron a concluir que existe relación considerable entre los temas y sus dimensiones (Rho=,574) con una significancia igual a ,000. En función a los datos mostrados se puede precisar que, para mejorar la calidad de atención, es importante que los jefes de área cuenten con herramientas y estrategias motivacionales para implementar un sistema sustentable que se oriente a mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes.

## 2.2. Bases teórico - científicas

**2.2.1. Motivación laboral**

**Definiciones**

Chiavenato (2021) en su libro titulado Gestión de Talento Humano, señala que es el procedimiento a través del cual los individuos, al realizar una actividad en específica, desarrollan las capacidades necesarias que conducen a la materialización de ciertos propósitos para poder satisfacer expectativas o necesidades.

Mientras, Venegas et al. (2022) en su artículo científico denominado Motivation and satisfaction of nursing staff in in third level care, mencionan que es la reacción que presentan los colaboradores de una institución hacia los estímulos que esta le genere de manera constante, esto va a provocar un buen o mal desempeño; es decir, la entidad se debe de preocupar para que los incentivos que proporcione sean atractivos para mantenerlos motivados a sus colaboradores.

Nuriman (2021) en su artículo científico denominado He analysis of competence and career development impact on work motivation and its implication toward employee’s performance, indica que es la fuerza sustancial que incita a los colaboradores a hacer bien sus actividades dentro de su centro laboral; esto puede ser ocasionado por factores internos o externos, es decir, cuando una persona está motivada significa que está inspirado y tiene la facultad de hacer bien las cosas.

Fernet et al. (2019) en su artículo científico denominado On the temporal stability of self-determined work motivation profiles: a latent transition analysis, sostienen que es la capacidad que tiene una institución para mantener involucrados a sus trabajadores y que estos ofrezcan su máximo desempeño, y de esa manera alcanzar sus objetivos trazados, tanto organizacionales como personales.

**Teorías de la motivación según Maslow**

Merchán (2022) en su artículo científico denominado Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral, se expone que Maslow fue el que desarrolló la pirámide de las necesidades humanas, y que cada una de ellas se deben de satisfacer consecuentemente hasta llegar a la cima de la jerarquía; asimismo, indicaba que al no ser completadas cualquiera de estas, no permitía seguir avanzando, además, cada una de estas no era permanente, debido a las situaciones que pueden surgir en el entorno. En resumen, la jerarquía sigue una ruta que debe de concluirse para logar el placer, asimismo, la búsqueda de los elementos requeridos contribuirá como una herramienta de motivación o estímulos para las personas.

**Teoría de la motivación según Herzberg**

Bohórquez et al. (2020) en su artículo científico titulado La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización, expone que Frederick Herzberg, en su teoría de la motivación – higiene, infiere que las personas tienen un sistema dual de las necesidades; es decir, que los elementos que contribuyan a sentirse contento son distintas a las que provocan el sentimiento de descontento; por lo que las necesidades de prevenir el sufrimiento a situaciones difíciles, y el deseo de seguir creciendo emocional e intelectualmente, son esenciales y distintas para cada tipo de requerimiento en el ámbito laboral; por lo que deben ser estimuladas de diferentes maneras. Por lo tanto, para que se pueda tener un mejor entendimiento de las conductas de cada colaborador se debe de tener en cuenta estos dos factores

**Teoría de la motivación según McGregor**

Madero (2019) en su artículo científico Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores, menciona que en conformidad con MacGregor, quien menciona sobre la Teoría X – Y; la primera se basa en la gestión autoritaria, considerando a los individuos como simples recursos u objetos de producción de las organizaciones y que solo se limitan a realizar actividades por orden de un superior; y que su motivación solamente es el dinero, y sin este incentivo no están dispuestos a cooperar, puesto que evitan el trabajo para no salir de su zona de confort. Por otro lado, la Teoría Y; hacer referencia a la gestión dinámica, cooperativa y comunicativa, donde no efectúa ninguna conjetura sobre el carácter de los trabajadores porque precisa que la gestión es un acto de liberar las capacidades y potencialidades de los individuos; asimismo, elimina barreras y fomenta el progreso intelectual por medio de la orientación de los objetivos que buscan alcanzar.

**Importancia de la motivación laboral**

De acuerdo con Veenstra et al. (2022) en su artículo científico denominado Health care professionals’ motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-methods systematic review, consideran que la motivación es sustancial para que los colaboradores efectúen sus actividades de manera adecuada; es decir, depende de este para el éxito que logre alcanzar.

Además, Novita et al. (2019) en su artículo científico denominado Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis, postulan que los trabajadores motivados no requieren que los jefes les digan que hacer; puesto que tienen iniciativa propia para desempeñar pertinente sus actividades dentro de sus centros laborales; asimismo, el colaborador va a valorar las oportunidades que le brinde la institución para seguir desarrollándose profesionalmente y la seguridad de un buen ambiente laboral para estimular la productividad y cooperación entre sus compañeros.

**Beneficios de la motivación laboral**

En conformidad con Adetola et al. (2022) en su artículo titulado Effect of work motivation on job performance among healthcare providers, consideran los siguientes beneficios:

* Alto nivel de productividad en los colaboradores; es decir, a mayor motivación, mayor serán las ganas de concretar sus metas planteadas, lo que obviamente va a conducir a mejores resultados organizacionales.
* Incremento de ideas innovadoras; cuando todo va bien, los colaboradores actúan con un mayor enfoque, centrado en generar nuevos conocimientos para dar soluciones que contribuyan en el rendimiento y proporcione una buena atención a sus clientes.
* Menos absentismo laboral; es decir, un empleado motivado no solo va a estar feliz, sino que va a buscar la forma de concretar eficientemente cada una de sus tareas asignadas, aportando entusiasmo y creatividad a los proyectos.
* Mayor lealtad de los trabajadores; cuando la entidad le brinda el reconocimiento que se merece a sus trabajadores, estos no van a tener razones para querer cambiarse de institución porque a menor rotación del personal mejor será el servicio que se ofrezca a los clientes.

**Objetivos de la motivación laboral**

* Según Saleh et al. (2022) En su artículo científico con nombre Empowerment predicting nurses’ work motivation and occupational mental health, manifiestan que los propósitos primordiales son:
* Influencia de manera positiva en el actuar de los trabajadores, para lograr un ambiente laboral sano e inclusivo, respetando a cada uno de los integrantes de la institución.
* Fomentar a los empleados alcanzar sus metas tanto personales como familiares.
* Propiciar un compromiso de los trabajadores y hacer sentirse orgulloso de pertenecer a la institución.
* Incrementar el rendimiento de los equipos de trabajo para producir mejores resultados institucionales.

**Dimensiones de la motivación laboral**

Tal como señala Chiavenato (2021) en su libro titulado Gestión de Talento Humano, determina criterios contundentes de la motivación laboral, que a continuación se detallan:

**Necesidad de logro**

Chiavenato (2021) en su libro titulado Gestión de Talento Humano, lo define como aquella necesidad de impulso que tiene el individuo por salir adelante, asimismo, es una necesidad que tiene el ser humano para lograr el éxito en función a un grupo de estándares y que se enfoca en el alcance de sus metas. Tiene como indicadores:

* Toma de decisiones: Es un procedimiento sistemático de elección entre un grupo de alternativas con base en criterios específicos y en información que se encuentra disponible.
* Logro de objetivos: Este suele ser alcanzado cuando el individuo es disciplinado y constante en su centro de trabajo, de modo que se esfuerza a diario para cumplir con sus objetivos.

**Necesidad de poder**

Chiavenato (2021) en su libro titulado Gestión de Talento Humano, indica que son aquellas necesidades que hace que los seres humanos realicen actitudes de forma que no lograría de otra manera. De la misma manera, consideran que el poder les va a proporcionar reconocimiento dentro del equipo y estatus de la organización, dado que su necesidad de satisfacer son las ganas que tiene por destacar. Tiene como indicadores:

* Participación: Es el impulso que conlleva participar al trabajador en las actividades diarias. Asimismo, consiste en aportar ideas, permitiendo resolver problemas como tal.
* Influencia en los demás: Es una capacidad que posee cada individuo, dado que con sus actitudes podrá contagiar el entusiasmo a sus demás compañeros, para que estos desarrollen su trabajo con eficiencia.
* Satisfacción con el trabajo: Consiste en obtener lo que se espera a cambio de efectuar un trabajo eficiente dentro de la organización, tales como incentivos o los beneficios que le corresponden.

**Necesidad de afiliación**

Chiavenato (2021) en su libro titulado Gestión de Talento Humano, refiere que es un deseo que siente el individuo por tener relaciones interpersonales, grupos de amistad cercana, grupos sociales, entre otros. Esto permitirá que el trabajo se desarrolle de manera eficiente, contando con el apoyo de los demás. Tiene como indicadores:

* Socialización: El individuo interactúa con los demás y comparte ideas de mejora, asimismo, el socializar permite identificar posibles deficiencias
* Trabajo en equipo: El trabajo en grupo es una manera de alcanzar una meta, esto motivará a los colaboradores al alcance de sus objetivos, permitiendo satisfacer sus principales necesidades.

**2.2.2. Calidad de atención**

**Definiciones**

Bustamante et al. (2020) en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, refieren que se considera como el grado en que los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementan la probabilidad de resultados de salud esperados. De la misma manera, se centra en la atención a las familias y comunidades con niveles adecuados de seguridad, eficiencia y eficacia.

Según Beaulieu et al. (2020) en su artículo científico nombrado Changes in quality of care after Hospital Mergers and Acquisitions, consideran que es garantizar que el paciente tenga la posibilidad de recibir todos los servicios, el diagnóstico y el tratamiento efectivo para poder una salud óptima; es decir, la atención debe estar centrada en la persona para que garantice la satisfacción del paciente.

Asimismo Culqui et al. (2021) en su artículo científico nombrado La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú, precisan que es el valor que se le atribuye a una serie de actos efectuados por una persona, lo que puede ser considerado mejor o peor que otro; por lo que implica satisfacer los requerimientos del cliente o paciente.

Por su parte, Hodroj et al. (2022) en su artículo científico nombrado Does context count? The association between quality of care and Job characteristics in residential aged care and Hospital settings, aluden que es el grado en que los servicios prestados por el personal de salud a las personas incrementan la posibilidad de alcanzar los resultados de salud esperados; por lo que está basado en el nivel de información con el que cuente el personal y la disponibilidad que tenga para lograr cubrir con los requerimientos del paciente.

**Teoría de la calidad total**

Chacón & Rugel (2018) en su artículo de revisión denominada Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad, menciona que Sashkin en 1992 precisa que dicha teoría no es considerada como una herramienta para la medición estadística, tampoco para los procedimientos del control de calidad; sino que busca crear una cultura de calidad de manera que genere cambios en las instituciones. Asimismo, está centrada en el mejoramiento permanente, modificación de la cultura organizacional y liderazgo; en 1994 Price promovió el programa TQM/CQI, el cual tuvo una repercusión profunda en el sistema de salud canadiense

**Características de la calidad de atención**

En conformidad con Vergara et al. (2019) en su artículo científico titulado Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, consideran que un servicio no es generalizado, sino que se llevan a cabo una serie de acciones por parte de los profesionales de salud para responder a las solicitudes de los pacientes o usuarios. Por lo tanto, considera los siguientes atributos:

* Intangibilidad: Se refiere a que los servicios que los pacientes o usuarios reciben, no pueden ser tocados de manera física; es decir, puede tocar los instrumentos u objetos con los que van a tratarlos, pero no puede tocar el servicio que el profesional le otorgará.
* Inseparabilidad: Hace referencia a que los servicios que se brindan y las actitudes, ya sean negativas o positivas, van a ir juntos con la experiencia que perciba el cliente.
* Heterogeneidad: En este caso, menciona que los servicios a diferencia de los productos son distintos y únicos; es decir, no puede repetirse por la misma persona

**Beneficios de un buen servicio al cliente o usuario**

De acuerdo con Izquierdo (2021) en su artículo científico titulado La calidad de servicio en la administración pública, considera las siguientes ventajas que trae consigo una adecuada atención al cliente o usuario:

* Facilita los procesos de atención porque al contar con profesionales capacitados y motivados, brindarán respuestas oportunas y eficientes a los pacientes, de tal manera que se eviten problemas futuros.
* Ofrece experiencias personalizadas; es decir, el paciente o usuario es tratado con respeto y sobre todo se genera un feedback entre personal médico y paciente.
* Satisfacción del paciente, por medio de la entrega de servicios que cumplen con los estándares de calidad esperados.
* Mejorar la relación entre las partes interesadas, donde incluye a los usuarios y personal de salud.

**Dimensiones de la calidad de atención**

Bustamante et al. (2020) en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, dan a conocer elementos que evalúan la calidad de atención:

**Elementos tangibles**

Bustamante et al. (2020) en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, indican que son aquellos elementos que tienen apariencia física y que ocupan un espacio físico, permitiendo que estos sean observables por los usuarios. Tiene como indicadores:

* Tecnología: Incluye los equipos modernizados con los que cuenta el establecimiento de salud para la atención oportuna a cada uno de sus pacientes, permitiéndoles sacar los exámenes requeridos.
* Infraestructura: Se considera a las condiciones físicas que debe tener el centro de salud, tales como contar con los servicios básicos de luz y agua, espacios adecuados en la zona de espera, paredes y conservación de medicamentos en zonas donde no exista humedad ni el ingreso de los rayos del sol.

**Fiabilidad**

Bustamante et al. (2020) en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, refieren que es la probabilidad de que algo va a funcionar de manera adecuada. De la misma manera, es la capacidad para desempeñar la atención al paciente con formalidad y exactitud. Tiene como indicadores:

* Expectativa: Es considerado como las expectativas que tiene el paciente sobre el servicio que va a recibir del centro de salud, así como los beneficios.
* Interés en el paciente: Consiste en el interés que muestra el personal de salud en la atención hacia cada paciente, mostrando preocupación por su pronta mejora.

**Capacidad de respuesta**

Bustamante et al. (2020) en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, indican que consiste en la voluntad que tienen los colaboradores para ayudar a los pacientes y proporcionarles un servicio rápido. Por tanto, se deduce que ningún usuario debe exigir para que sus inquietudes sean atendidas a tiempo. Tiene como indicadores:

* Comunicación: Una adecuada comunicación entre paciente y colaborador de salud permitirá identificar las necesidades del paciente, logrando cumplir con el cuidado de su salud.
* Información oportuna: La información proporcionada al paciente debe ser rápida, con ello, se logrará que este se encuentre satisfecho.
* Servicio excelente: Es aquel donde el usuario muestra su plena satisfacción con el actuar del establecimiento de salud en todo el proceso de atención.

**Seguridad**

Bustamante et al. (2020) en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, manifiestan que es un grupo de actividades enfocadas a conseguir que los servicios tengan calidad, de manera paralela, seguridad, de manera que se enfoca en conseguir que los procedimientos no ocasionen daños a la salud de los pacientes. Tiene como indicadores:

* Comportamiento de los trabajadores: Consiste en las actitudes que tiene el personal de salud y que genera confianza en los pacientes.
* Confianza: Se refiere al grado de confianza que tiene el paciente con el centro de salud, debido a las atenciones recibidas con anterioridad.

**Empatía**

Bustamante et al. (2020) en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual, aluden que es la capacidad que tienen las personas para ponerse en el lugar de otra, en este caso, cuando los profesionales de salud son empáticos con sus pacientes y entienden sus necesidades, ofreciéndoles soluciones que puedan satisfacer sus expectativas. Tiene como indicadores:

* Atención individualizada: Es una estrategia esencial para las organizaciones, por cuanto busca incrementar la calidad de atención, brindándole al paciente el servicio requerido, logrando que este se encuentre satisfecho.
* Horarios convenientes: Consiste en proporcionar horarios convenientes de atención a los pacientes, lo cual les permita realizar sus análisis a tiempo, así como la atención en farmacia y demás áreas del establecimiento.

## 2.3. Definición de términos básicos

**Calidad de atención**

Es el grado en que los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementan la probabilidad de resultados de salud esperados (Bustamante et al., 2020, en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual).

**Capacidad de respuesta**

Consiste en la voluntad que tienen los colaboradores para ayudar a los pacientes y proporcionarles un servicio rápido Bustamante et al., 2020, en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual).

**Elementos tangibles**

Son aquellos elementos que tienen apariencia física y que ocupan un espacio físico Bustamante et al., 2020, en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual).

**Empatía**

Es la capacidad que tienen las personas para ponerse en el lugar de otra, en este caso, cuando los profesionales de salud son empáticos con sus pacientes y entienden sus necesidades Bustamante et al., 2020, en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual.

**Fiabilidad**

Es la capacidad para desempeñar la atención al paciente con formalidad y exactitud Bustamante et al., 2020, en su artículo científico nombrado Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual.

**Motivación laboral**

Es el procedimiento a través del cual los individuos, al realizar una actividad en específica, desarrollan las capacidades necesarias que conducen a la materialización de ciertos propósitos Chiavenato, 2021, en su libro titulado Gestión de Talento Humano.

**Necesidad de afiliación**

Es un deseo que siente el individuo por tener relaciones interpersonales, grupos de amistad cercana, grupos sociales, entre otros Chiavenato, 2021, en su libro titulado Gestión de Talento Humano.

**Necesidad de logro**

Necesidad de impulso que tiene el individuo por salir adelante, asimismo, es una necesidad que tiene el ser humano para lograr el éxito Chiavenato, 2021, en su libro titulado Gestión de Talento Humano.

**Necesidad de poder**

Son aquellas necesidades que hace que los seres humanos realicen actitudes de forma que no lograría de otra manera Chiavenato, 2021, en su libro titulado Gestión de Talento Humano.

**Seguridad**

Es un grupo de actividades enfocadas a conseguir que los servicios tengan calidad, de manera paralela, seguridad, de manera que se enfoca en conseguir que los procedimientos no ocasionen daños a la salud de los pacientes Chiavenato, 2021, en su libro titulado Gestión de Talento Humano.

# CAPÍTULO III HIPÓTESIS Y VARIABLES

## 3.1. Hipótesis y/o Supuestos básicos

**3.1.1. Hipótesis general**

La motivación laboral influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023.

**3.1.2. Hipótesis específicas**

**H1**: La necesidad de logro influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023.

**H2**: La necesidad de poder influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023.

**H3**: La necesidad de afiliación influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023.

## 3.2. Las variables de estudio y su operacionalización

**Tabla 1***Matriz de operacionalización de variables*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variables** | **Dimensiones** | **Indicadores** | **Ítems** | **Escala** |
| **Variable I: Motivación laboral**  Chiavenato (2021) señala que es el procedimiento a través del cual los individuos, al realizar una actividad en específica, desarrollan las capacidades necesarias que conducen a la materialización de ciertos propósitos para poder satisfacer expectativas o necesidades. | Necesidad de logro | * Toma de decisiones * Logro de objetivos | 1. Los profesionales de salud intentan mejorar su desempeño laboral 2. Los profesionales de salud trabajan con gusto en situaciones desafiantes y difíciles. 3. Los trabajadores del hospital programan sus tareas complejas 4. Ha percibido que los trabajadores fijan y alcanzan sus metas 5. Ha percibido que los trabajadores del hospital se sienten satisfechos después de haber realizado una tarea difícil | Ordinal |
| Necesidad de poder | * Participación * Influencia en los demás * Satisfacción con el trabajo | 1. Los profesionales de salud son competitivos 2. Los profesionales de salud trabajan bajo presión y estrés 3. Ha percibido que los colaboradores del hospital confrontan con quienes no se encuentran de acuerdo 4. Los trabajadores del hospital influencian en las demás personas para el logro de sus tareas 5. Los trabajadores se controlan ante acontecimientos o hechos que lo rodean |
| Necesidad de afiliación | * Socialización * Trabajo en equipo | 1. Ha percibido que los colaboradores de salud se encuentran tratando temas ajenos al trabajo 2. Los colaboradores trabajan mejor en compañía de sus demás compañeros 3. Ha notado que existe una adecuada cercanía entre los colaboradores del centro de salud 4. Los colaboradores pertenecen a diversos grupos y organizaciones 5. Ha notado que los trabajadores de salud se sienten a gusto trabajando con sus demás compañeros. |
| **Variable II: Calidad de atención**  Bustamante et al. (2020) refieren que se considera como el grado en que los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementen la probabilidad de resultados de salud esperados. De la misma manera, se centra en la atención a las familias y comunidades con niveles adecuados de seguridad, eficiencia y eficacia. | Elementos tangibles | * Tecnología * Infraestructura | 1. La accesibilidad al centro de salud es buena 2. Considera como adecuada la limpieza de los servicios higiénicos del centro de salud 3. La apariencia del personal de salud es adecuada 4. Ha sentido comodidad en las sillas y/o bancas 5. El estado de funcionamiento de los equipos médicos que se utilizan para atender a los pacientes/usuarios es adecuada 6. Los mobiliarios y quipos se encuentran debidamente ubicados en sitios estratégicos | Ordinal |
| Capacidad de respuesta | * Comunicación * Información oportuna * Servicio excelente | 1. Evita hacer reclamos en el centro de salud 2. La atención para resolver un problema es buena 3. La respuesta del médico u otro profesional es adecuada |
| Fiabilidad | * Expectativa * Interés en el paciente | 1. El horario de atención del centro de salud cumple con sus expectativas 2. Respetan el orden de llegada en el centro de salud |
| Seguridad | * Comportamiento de los trabajadores * Confianza | 1. La confianza que genera el personal de farmacia y admisión es adecuada 2. La confianza que genera el personal médico y enfermería es buena |
| Empatía | * Atención individualizada * Horarios convenientes | 1. El trato del personal de enfermería y admisión es adecuado 2. El trato que genera el personal médico y enfermería es buena 3. El trato del personal de caja es adecuado |

## 3.3. Matriz lógica de consistencia

**Título**: La motivación laboral y su influencia en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023.

**Tabla 2***Matriz lógica de consistencia*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PROBLEMAS** | **OBJETIVOS** | **HIPÓTESIS** | **VARIABLES** | **DIMENSIONES** | **INDICADORES** | **INSTRUMENTO** |
| **Problema general** | **Objetivo general** | **Hipótesis general** | **Variable I: Motivación laboral**  Chiavenato (2021) señala que es el procedimiento a través del cual los individuos, al realizar una actividad en específica, desarrollan las capacidades necesarias que conducen a la materialización de ciertos propósitos para poder satisfacer expectativas o necesidades. | Necesidad de logro | * Toma de decisiones * Logro de objetivos | Cuestionario |
| ¿Cuál es la influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023? | Determinar la influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023. | La motivación laboral influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, 2023. |
| Necesidad de poder | * Participación * Influencia en los demás * Satisfacción con el trabajo | Cuestionario |
| Necesidad de afiliación | * Socialización * Trabajo en equipo | Cuestionario |
| **Problemas específicos** | **Objetivos específicos** | **Hipótesis específicas** | **Variable II: Calidad de atención**  Bustamante et al. (2020) refieren que se considera como el grado en que los servicios de salud para los individuos y las poblaciones incrementen la probabilidad de resultados de salud esperados. De la misma manera, se centra en la atención a las familias y comunidades con niveles adecuados de seguridad, eficiencia y eficacia. | Elementos tangibles | * Tecnología * Infraestructura | Cuestionario |
| ¿Cuál es la influencia entre la necesidad de logro y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023? | Determinar la influencia entre la necesidad de logro y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023. | H1: La necesidad de logro influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, 2023. |
| Fiabilidad | * Expectativa * Interés en el paciente | Cuestionario |
| Capacidad de respuesta | * Comunicación * Información oportuna * Servicio excelente | Cuestionario |
| ¿Cuál es la influencia entre la necesidad de poder y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, 2023? | Evaluar la influencia entre la necesidad de poder y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023. | H2: La necesidad de poder influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, 2023. |
| Seguridad | * Comportamiento de los trabajadores * Confianza | Cuestionario |
| ¿Cuál es la influencia entre la necesidad de afiliación y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023? | Identificar la influencia entre la necesidad de afiliación y la calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas, 2023. | H3: La necesidad de afiliación influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, 2023. |
| Empatía | * Atención individualizada * Horarios convenientes | Cuestionario |

# CAPÍTULO IV MÉTODO

## 4.1. Tipo de investigación

**Por el propósito:**

Según las características metodológicas de la investigación fue de tipo aplicada. Arbaiza (2019) en su libro denominado Como elaborar una tesis de grado, indica que tiene como finalidad proporcionar una alternativa de solución enfocándose en el estudio y consolidación del conocimiento para su posterior aplicación, de esa manera poder enriquecer el contenido científico.

**Por el tipo de datos:**

Por consiguiente, el estudio es de enfoque cuantitativo, Cohen y Gómez (2019) en su libro denominado Metodología de la investigación, ¿Para qué? La producción de los datos y los diseños, manifiestan que es aquel estudio donde se recogen y analizan datos cuantificables sobre temas de investigación, de modo que estudia propiedades y fenómenos cuantitativos.

**Por el nivel:**

Además, el nivel del estudio fue descriptivo – correlacional. Arias y Covinos (2021) en su libro titulado Diseño y metodología de la investigación, sostienen que un estudio es descriptivo porque detalla los elementos de cada uno de los temas de estudio a través de la percepción de las muestras. Además, es correlacional, dado que muestra el grado de relación existente entre dos temas de estudio, permitiendo identificar el nivel de influencia.

**Métodos**

El estudio presentó un método hipotético deductivo porque este implica la comprobación de hipótesis, permitiendo aceptar o rechazarla como tal. Asimismo, este método permite la comparación y análisis de datos, modificación de conceptos que ya existen, entre otros Hernández y Mendoza (2018) en su libro Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.

## 4.2. Diseño

El diseño del estudio fue no experimental de corte transversal. Armijo et al. (2021) refieren que es no experimental debido a que no fue necesario efectuar la manipulación de los temas de estudio, es decir, fueron evidenciados en su estado natural. Además, es de corte transversal porque se recogió datos de un tiempo estimado, en esta oportunidad, de los cuatro primeros meses (enero- abril) del año 2023. El esquema del diseño es el siguiente:

V1

M r

V2

Donde:

M: Muestra.

V1: Motivación laboral.

V2: Calidad de atención.

R: Incidencia entre los temas de estudio.

## 4.3. Población y Muestra

**4.3.1. Universo**

Según el área de estadística, en los meses de enero – abril, los usuarios atendido fueron 87,905.

**4.3.2. Población**

La población estuvo conformada por 1245 usuarios recurrentes que fueron atendidos en el Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas. Entre los meses enero - abril del 2023.

**Criterios de inclusión**

* Usuarios recurrentes que reciben los servicios (enero – abril). Referidos o a libre demanda.
* Usuarios que reciben atención en el Hospital durante los meses en mención en consulta externa.
* Pacientes mayores de 18 años, con buena salud mental.
* Usuario que desean participar de manera voluntaria.

**Criterios de exclusión**

* Usuarios que no acudieron al Hospital los últimos 4 meses (enero- abril).
* Usuarios no recurrentes del Hospital Santa Gema.
* Usuarios que cuentan con datos incompletos en el sistema.
* Pacientes menores de 18 años.
* Usuarios que no decidieron participar en el estudio.

**4.3.3. Muestra**

La muestra del estudio fue determinada por medio de la siguiente fórmula:

Donde:

Población (N) = 1245 usuarios.

Probabilidad de éxito (p) = 0.5

Probabilidad de fracaso = 0.5

Margen de error (e) = 0.05

Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95%

Por tanto, la muestra fue constituida por 294 usuarios que acuden al Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023

**4.3.4. Muestreo**

El muestreo del estudio es probabilístico. Otzen y Manterola (2017) en su artículo científico denominado Técnicas de muestreo sobre una población a estudio, refieren que los elementos de la muestra se escogieron mediante la aplicación de una fórmula estadística, el cual he permitido dar a conocer el número de participantes de la investigación.

**4.3.5. Unidad de análisis**

Un usuario que acude al Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023

## 4.4. Instrumentos de obtención de datos

El método de recolección de información es la encuesta y el instrumento que fue empleado es el cuestionario. Baena (2017) ~~en su libro titulado Metodología de la investigación~~, manifiesta que es un documento que contiene una serie de preguntas con la finalidad de reunir información o conocer una opinión acerca de un determinado tema.

En el estudio se contó con dos cuestionarios que se detallan a continuación:

* **Cuestionario de motivación laboral**: Se encuentra conformado por 15 interrogantes distribuidas en sus dimensiones necesidad de logro (1 – 5), necesidad de poder (6-10) y necesidad de afiliación (11-15). Asimismo, el rango, se encuentra distribuido en Bajo (15-34), medio (35-54), alto (55-75).
* **Cuestionario de calidad de atención**: Se encuentra constituido por 16 interrogantes distribuidas en sus dimensiones elementos tangibles (1 – 6), capacidad de respuesta (7-9), fiabilidad (10-11), seguridad (12-13) y empatía (14-16). Asimismo, el rango, se encuentra distribuido en Bajo (16-36), medio (37-57), alto (58-80).

Cabe resaltar que las opciones de respuesta de los cuestionarios es escala ordinal tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Además, los instrumentos fueron aplicados de manera virtual a cada uno de los usuarios.

## 4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el estudio se aplicó el análisis descriptivo, por cuanto la información que fue recolectada se insertó en una base de datos, obteniendo como resultado tablas con porcentajes y frecuencias, de manera que fue posible describir las variables. Por otro lado, se aplicó el análisis inferencial, esto debido a que se realizó la prueba de hipótesis a través de resultados estadísticos, permitiendo identificar la relación entre los temas de estudio y por ende, su incidencia.

## 4.6. Procedimiento para la ejecución del estudio

Para la ejecución del presente trabajo investigativo, se realizó el siguiente procedimiento: Se identificó la realidad problemática en la organización, luego se elaboró el contenido teórico del estudio que incluye los antecedentes, teorías que fueron extraídas de fuentes fiables. Por consiguiente, se realizó la metodología e instrumentos del trabajo, los mismos que fueron validados por expertos. Luego, se aplicaron los instrumentos a los usuarios a través de un enlace generado en Google, debido a que este fue virtual. Después, con los datos obtenidos, se procesó la información en el programa estadístico SPSS 28, obteniendo los resultados, que fueron representados en tablas y figuras. Para finalizar, se elaboró el informe de tesis que fue presentado a la Universidad y revisado por los respectivos jurados.

# CAPÍTULO V RESULTADO Y DISCUSIÓN

## Datos cuantitativos

**Tabla 3***Índice de alfa de cronbach*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Participantes | % | **Motivación laboral** | | **Calidad de atención** | |
| Alfa de Cronbach | N de elementos | Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 30 | 100 | 0.840 | 15 | 0.883 | 16 |

A fin de analizar la fiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto, donde se encuestó a 30 colaboradores de un hospital.

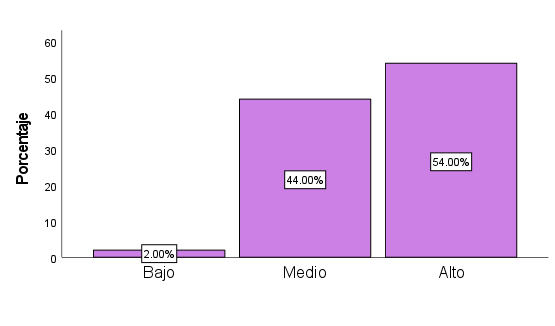
Asimismo, es necesario que un instrumento obtenga un valor mínimo de 0.7 en la prueba de alfa de Cronbach para ser considerado fiable o adecuado para su aplicación en una muestra, lo que garantiza un nivel aceptable de confiabilidad para los instrumentos utilizados. Por lo tanto, los resultados obtenidos en la prueba de alfa de Cronbach, se puede afirmar que los instrumentos utilizados para medir la Motivación laboral (α=0.840 y la Calidad de Atención (α=0.883) presentan un grado elevado de confiabilidad, ya que superan el valor mínimo requerido en las pruebas de fiabilidad.

## Análisis de resultados

**Tabla 4***Nivel de motivación laboral*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 6 | 2.0 |
| Medio | 129 | 44.0 |
| Alto | 159 | 54.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 1**  
*Nivel de motivación laboral*

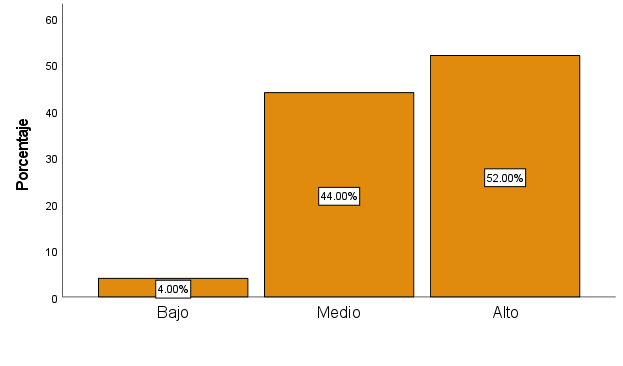


En cuanto al nivel de motivación laboral que perciben los usuarios, se puede observar que un 54% de los encuestados perciben una motivación alta en los trabajadores del hospital, mientras que un 44% perciben una motivación laboral de nivel medio. Solo un 2% de los usuarios perciben un nivel bajo de motivación en los trabajadores del hospital. En contexto, los usuarios que acuden al hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, perciben un ambiente laboral saludable, y con un adecuado desempeño por parte del os trabajadores.

**Tabla 5***Nivel de necesidad de logro*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 12 | 4.0 |
| Medio | 129 | 44.0 |
| Alto | 153 | 52.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 2**  
*Nivel de necesidad de logro*

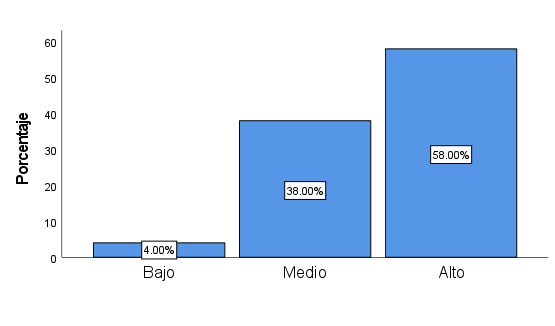


En relación con esta dimensión, se puede observar que un 52% de los usuarios encuestados perciben un nivel alto de necesidad de logro en los trabajadores del hospital, mientras que un 44% lo perciben un nivel medio. Solo un 4% de los usuarios perciben esta dimensión con un nivel bajo en los trabajadores del hospital. En contexto, la gran mayoría de los usuarios que acuden al hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, perciben que los trabajadores laboran con gusto en situaciones desafiantes y difíciles.

**Tabla 6***Nivel de necesidad de poder*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 12 | 4.0 |
| Medio | 112 | 38.0 |
| Alto | 170 | 58.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 3**  
*Nivel de necesidad de poder*

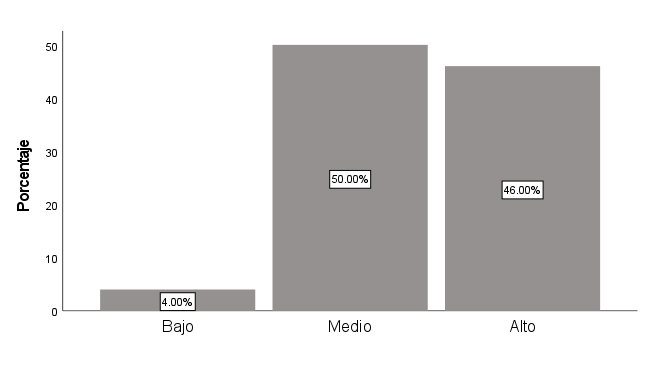


Respecto a esta dimensión, se puede observar que un 58% de los usuarios encuestados perciben un nivel alto de necesidad de poder en los trabajadores del hospital, mientras que un 38% lo perciben un nivel medio. Solo un 4% de los usuarios perciben esta dimensión con un nivel bajo en los trabajadores del hospital. En contexto, la gran mayoría de los usuarios que acuden al hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, perciben que los trabajadores que son competitivos y que también laboran bajo presión y estrés, lo que genera que se sientan abrumados por una carga de trabajo excesiva

**Tabla 7***Nivel de necesidad de afiliación*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 12 | 4.0 |
| Medio | 147 | 50.0 |
| Alto | 135 | 46.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 4**  
*Nivel de necesidad de afiliación*

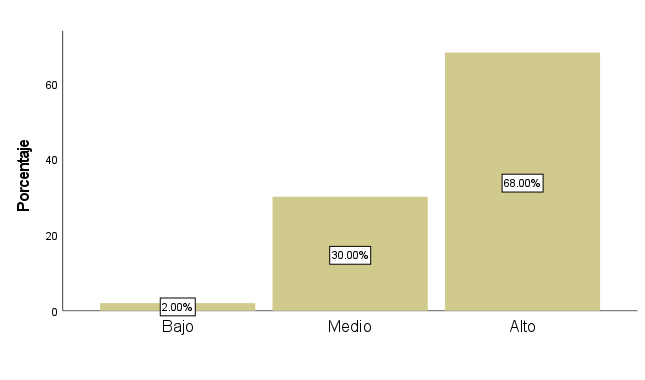


Acerca de esta dimensión, se puede observar que un 50% de los usuarios encuestados perciben un nivel medio de necesidad de aflicción en los trabajadores del hospital, mientras que un 46% lo perciben un nivel alto. Solo un 4% de los usuarios perciben esta dimensión con un nivel bajo en los trabajadores del hospital. En contexto, la gran mayoría de los usuarios que acuden al hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, perciben que los trabajadores llevan una adecuada relación entre compañeros, aunque algunos no tienen una relación cercana con sus compañeros de trabajo.

**Tabla 8***Nivel de calidad de atención*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 6 | 2.0 |
| Medio | 88 | 30.0 |
| Alto | 200 | 68.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 5**  
*Nivel de calidad de atención*

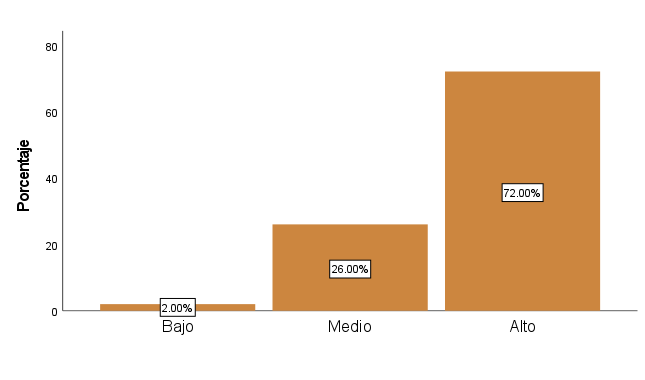


Se puede apreciar en relación con la variable calidad de atención que, según los resultados de la encuesta, el 68% de los usuarios evaluados consideran que la atención brindada por los trabajadores del hospital tiene un nivel alto, mientras que el 30% la califica con un nivel medio. Por otro lado, únicamente el 2% de los usuarios la califica con un nivel bajo de calidad. En contexto, sobre la actitud y el comportamiento de los trabajadores, así como su grado de motivación y compromiso con su trabajo, la gran mayoría de los usuarios lo valoran adecuado, sin embargo, algunos de los usuarios señalan que los trabajadores no tienen una buena capacidad para responder a las necesidades, ni eficacia en la resolución de problemas.

**Tabla 9***Nivel de elementos tangibles*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 6 | 2.0 |
| Medio | 76 | 26.0 |
| Alto | 212 | 72.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 6**  
*Nivel de elementos tangibles*

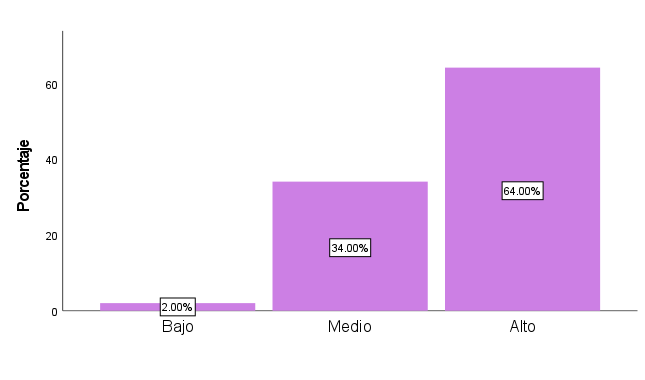


Por lo que corresponde a la dimensión elementos tangibles, se puede apreciar que, según los resultados de la encuesta, el 72% de los usuarios evaluados califican los elementos tangibles del hospital con un nivel alto, mientras que el 26% la califica con un nivel medio. Por otro lado, únicamente el 2% de los usuarios la califica con un nivel bajo. En contexto, la gran mayoría de los usuarios tienen una impresión positiva hacia los elementos tangibles del hospital. Esto incluye aspectos como la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, la disponibilidad y buen estado del equipamiento médico, la calidad de los suministros y materiales utilizados en los tratamientos y procedimientos, entre otros.

**Tabla 10***Nivel de capacidad de respuesta*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 6 | 2.0 |
| Medio | 100 | 34.0 |
| Alto | 188 | 64.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 7**  
*Nivel de capacidad de respuesta*

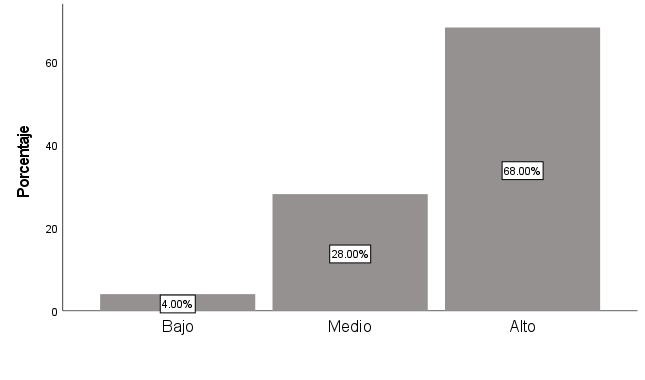


Se puede apreciar en relación con la dimensión capacidad de respuesta que, según los resultados de la encuesta, el 64% de los usuarios evaluados consideran que la capacidad de respuesta de los trabajadores del hospital tiene un nivel alto, mientras que el 34% la califica con un nivel medio. Por otro lado, únicamente el 2% de los usuarios la califica con un nivel bajo de calidad. Cuando los usuarios perciben una buena capacidad de respuesta por parte del personal del hospital, esto puede mejorar significativamente su satisfacción y confianza en la institución, lo que a su vez puede generar una percepción positiva y una buena imagen de la institución en la comunidad.

**Tabla 11***Nivel de fiabilidad*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 12 | 4.0 |
| Medio | 82 | 28.0 |
| Alto | 200 | 68.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 8**  
*Nivel de fiabilidad*

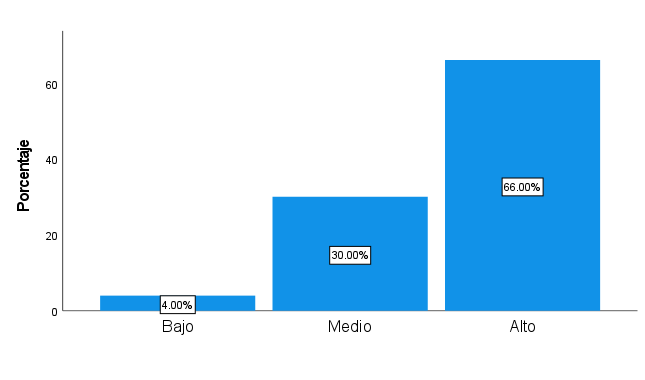


Se puede apreciar en relación con la dimensión fiabilidad que, según los resultados de la encuesta, el 69% de los usuarios evaluados consideran que la fiabilidad por parte de los trabajadores del hospital tiene un nivel alto, mientras que el 28% la califica con un nivel medio. Por otro lado, únicamente el 4% de los usuarios la califica con un nivel bajo de calidad. Cuando la fiabilidad es percibida como buena por los usuarios de un hospital, significa que los servicios de salud ofrecidos por la institución son consistentes y precisos en términos de calidad y eficacia.

**Tabla 12***Nivel de seguridad*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 12 | 4.0 |
| Medio | 88 | 30.0 |
| Alto | 194 | 66.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 9**  
*Nivel de seguridad*

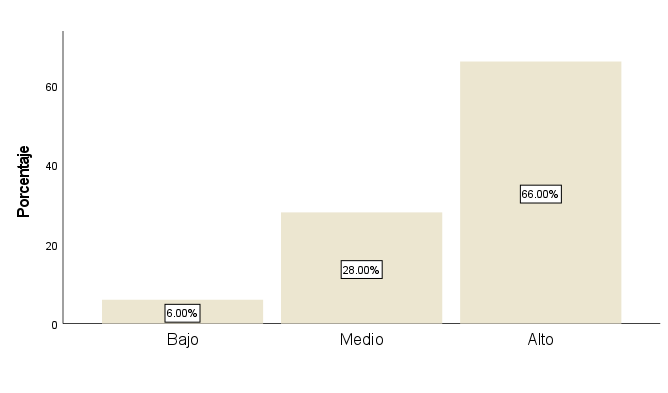


Se puede observar en relación con la dimensión seguridad que, según los resultados de la encuesta, el 66% de los usuarios evaluados consideran que la seguridad brindada por parte de los trabajadores del hospital tiene un nivel alto, mientras que el 30% la califica con un nivel medio y solamente el 4% de los usuarios la califica con un nivel bajo. Lo que significa que la mayoría de los usuarios perciben una buena seguridad brindada por parte de los trabajadores del hospital, esto puede mejorar significativamente su satisfacción y confianza en la institución.

**Tabla 13***Nivel de empatía*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | Frecuencia | Porcentaje |
| Válido | Bajo | 18 | 6.0 |
| Medio | 82 | 28.0 |
| Alto | 194 | 66.0 |
| Total | 294 | 100.0 |

**Figura 10**  
*Nivel de empatía*



Se puede observar en relación con la dimensión empatía que, según los resultados de la encuesta, el 66% de los usuarios evaluados consideran que la empatía brindada por parte de los trabajadores del hospital tiene un nivel alto, mientras que el 28% la califica con un nivel medio y solamente el 6% de los usuarios la califica con un nivel bajo. La mayoría de los usuarios sienten que son escuchados con atención, además, los trabajadores muestran comprensión hacia sus preocupaciones, ofrecen palabras de apoyo y aliento, son respetuosos y corteses.

**Contrastación de las hipótesis**

**Hipótesis General**

H0: La motivación laboral no influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023.

Hi: La motivación laboral influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023.

Nivel de significación: α = 0.05

Prueba estadística: Chi cuadrado

Si: Sig. < α → Rechaza H0

Sig. > α → No rechaza H0

**Tabla 14***Tabla cruzada entre motivación laboral y calidad de atención*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Calidad de Atención | | | Total |
| Bajo | Medio | Alto |
| Motivación Laboral | Bajo | Recuento | 6 | 0 | 0 | 6 |
| % | 2% | 0% | 0% | 2% |
| Medio | Recuento | 0 | 79 | 50 | 129 |
| % | 0% | 27% | 17% | 44% |
| Alto | Recuento | 0 | 9 | 150 | 159 |
| % | 0% | 3% | 51% | 54% |
| Total | | Recuento | 6 | 88 | 200 | 294 |
| % | 2% | 30% | 68% | 100% |

En la tabla 14, se puede apreciar el cruce de la motivación laboral con la calidad de atención, y los resultados detallan que, el 2% de los usuarios encuestados perciben una motivación laboral bajo en los trabajadores del hospital, de ellos el 2% de los usuarios califican a la calidad de la atención con un nivel bajo. Mientras que el 44% de los usuarios percibe la motivación laboral con un nivel medio, de ellos el 30% califican la calidad de atención recibida con un nivel medio. Por último, para el 54% de los usuarios la motivación laboral es alto, de ellos el 68% califican la calidad de atención recibida con un nivel alto.

**En lo inferencial,** el resultado de la prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 399.84 con 4 grados de libertad y una significación asintótica de 0.001, menor que α = 0.05. Se puede concluir que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que la motivación laboral influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril.

**Hipótesis especifica 1:**

H0: La necesidad de logro no influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas

Hi: La necesidad de logro influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas.

Nivel de significación: α = 0.05

Prueba estadística: Chi cuadrado

Si: Sig. < α → Rechaza H0

Sig. > α → No rechaza H0

**Tabla 15***Tabla cruzada entre necesidad de logro y calidad de Atención*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Calidad de Atención | | | Total |
| Bajo | Medio | Alto |
| Necesidad de logro | Bajo | Recuento | 6 | 0 | 6 | 12 |
| % | 2% | 0% | 2% | 4% |
| Medio | Recuento | 0 | 69 | 60 | 129 |
| % | 0% | 24% | 20% | 44% |
| Alto | Recuento | 0 | 19 | 134 | 153 |
| % | 0% | 6% | 46% | 52% |
| Total | | Recuento | 6 | 88 | 200 | 294 |
| % | 2% | 30% | 68% | 100% |

En la tabla 15, se puede apreciar el cruce de la necesidad de logro con la calidad de atención, y los resultados muestran que, el 4% de los usuarios encuestados perciben una necesidad de logro en los trabajadores del hospital con un nivel bajo, de ellos el 2% de los usuarios califican a la calidad de la atención con un nivel bajo. Mientras que el 44% de los usuarios percibe la necesidad de logro con un nivel medio, de ellos el 30% califican la calidad de atención recibida con un nivel medio. Por último, para el 52% de los usuarios la necesidad de logro es alto, de ellos el 68% califican la calidad de atención recibida con un nivel alto.

En lo **inferencial,** el resultado de la prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 202.14 con 4 grados de libertad y una significación asintótica de 0.001, menor que α = 0.05. Se puede concluir que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que la necesidad de logro influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas en los meses de enero-abril.

**Hipótesis especifica 2:**

H0: La necesidad de poder no influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023.

Hi: La necesidad de poder influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril del 2023.

Nivel de significación: α = 0.05

Prueba estadística: Chi cuadrado

Si: Sig. < α → Rechaza H0

Sig. > α → No rechaza H0

\***Tabla 16***Tabla cruzada entre necesidad de poder y calidad de atención*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | Calidad de Atención | | | Total |
| Bajo | Medio | Alto |
| Nivel necesidad de poder | Bajo | Recuento | | 6 | 5 | 1 | 12 |
| % | | 2% | 1.7% | 0.3% | 4% |
| Medio | Recuento | | 0 | 63 | 49 | 112 |
| % | | 0% | 21% | 17% | 38% |
| Alto | Recuento | | 0 | 20 | 150 | 170 |
| % | | 0% | 7% | 51% | 58% |
| Total | | | Recuento | 6 | 88 | 200 | 294 |
| % | 2% | 30% | 68% | 100.0% |

En la tabla 16, se puede apreciar el cruce de la necesidad de poder con la calidad de atención, y los resultados muestran que, el 4% de los usuarios encuestados perciben una necesidad de poder en los trabajadores del hospital con un nivel bajo, de ellos el 2% de los usuarios califican a la calidad de la atención con un nivel bajo. Mientras que el 38% de los usuarios percibe la necesidad de logro con un nivel medio, de ellos el 30% califican la calidad de atención recibida con un nivel medio. Por último, para el 58% de los usuarios la necesidad de logro es alto, de ellos el 68% califican la calidad de atención recibida con un nivel alto.

En lo **inferencial,** el resultado de la prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 212.41 con 4 grados de libertad y una significación asintótica de 0.001, menor que α = 0.05. Se puede concluir que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que la necesidad de poder influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril.

**Hipótesis especifica 3:**

H0: La necesidad de afiliación no influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, 2023, en los meses de enero-abril del 2023.

Hi: La necesidad de afiliación influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, 2023, en los meses de enero-abril del 2023.

Nivel de significación: α = 0.05

Prueba estadística: Chi cuadrado

Si: Sig. < α → Rechaza H0

Sig. > α → No rechaza H0

**Tabla 17***Tabla cruzada entre necesidad de afiliación y calidad de Atención*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | Calidad de Atención | | | Total |
| Bajo | Medio | Alto |
| Nivel necesidad de afiliación | Bajo | Recuento | 6 | 6 | 0 | 12 |
| % | 2% | 2% | 0.0% | 4% |
| Medio | Recuento | 0 | 63 | 84 | 147 |
| % | 0% | 21% | 29% | 50% |
| Alto | Recuento | 0 | 19 | 116 | 135 |
| % | 0% | 7% | 39% | 46% |
| Total | | Recuento | 6 | 88 | 200 | 294 |
| % | 2% | 30% | 68% | 100% |

En la tabla 17, se puede apreciar el cruce de la necesidad de afiliación con la calidad de atención, y los resultados muestran que, el 4% de los usuarios encuestados perciben una necesidad de afiliación en los trabajadores del hospital con un nivel bajo, de ellos el 2% de los usuarios califican a la calidad de la atención con un nivel bajo. Mientras que el 50% de los usuarios percibe la necesidad de afiliación con un nivel medio, de ellos el 30% califican la calidad de atención recibida con un nivel medio. Por último, para el 46% de los usuarios la necesidad de afiliación es alto, de ellos el 68% califican la calidad de atención recibida con un nivel alto.

En lo **inferencial,** el resultado de la prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 179.24 con 4 grados de libertad y una significación asintótica de 0.001, menor que α = 0.05. Se puede concluir que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que la necesidad de afiliación influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril.

## Discusión de resultados

La investigación realizada en el Hospital Santa Gema II-2 de Yurimaguas en los meses de enero-abril, buscó determinar la influencia de la motivación laboral en la calidad de atención. Los resultados de la prueba de chi-cuadrado arrojaron un valor de significación asintótica de 0.001, menor que α = 0.05, lo que indica que existe evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis y afirmar que la motivación laboral influye en la calidad de atención del hospital. Asimismo, ambas variables fueron calificadas por los usuarios con niveles altos, en un 54% para motivación laboral y 68% para calidad de atención. Por otro lado, los antecedentes encontrados sugieren diferentes conclusiones acerca de la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención. Por ejemplo, Tiburcio (2021) encontró que la relación es muy baja, lo que indica que se deben de analizar otros factores que repercuten en la calidad de atención percibida por los usuarios. Rivas y Sinche (2021), por su parte, señalaron que la calidad de atención es fundamental para atender todos los requerimientos de los pacientes, y que la motivación es de vital importancia para que los trabajadores lleven a cabo sus actividades de la mejor manera. Apaéstegui (2019) determinó que existe una relación positiva y alta entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, lo que permite inferir que la calidad de atención que brinde el personal de salud va a depender en gran medida de la motivación que este tenga. Finalmente, Bravo et al. (2021) encontraron que la falta de disponibilidad que tiene el personal de salud para atender a los pacientes es uno de los factores que influyen en la calidad de servicio.

En general, los antecedentes tienen cierta similitud con los resultados de la investigación, ya que todos sugieren que la motivación laboral influye de alguna manera en la calidad de atención que brinda el personal de salud a los usuarios. Sin embargo, es importante señalar que existen diferencias en cuanto a la magnitud de la relación y los factores que influyen en la calidad de atención, lo que indica que cada contexto y población pueden tener particularidades que deben ser consideradas al momento de analizar la relación entre estos dos temas. Esto demuestra la importancia de la motivación laboral en la calidad de atención en el hospital. Cuando los trabajadores están motivados, es más probable que brinden un mejor servicio y atención a los pacientes. Además, una mayor motivación laboral puede llevar a una mayor satisfacción laboral, lo que puede aumentar la retención de los trabajadores y disminuir el absentismo laboral. Por lo tanto, es importante que los hospitales presten atención a la motivación laboral de su personal y proporcionen un ambiente de trabajo motivador. Esto no solo mejorará la calidad de atención que brindan, sino que también puede tener un impacto positivo en otros aspectos de la gestión del hospital.

En cuanto al primer objetivo específico, el estudio mostró que el 4% de los usuarios percibió una necesidad de logro baja en los trabajadores del hospital, de los cuales solo el 2% calificó la calidad de atención como baja. Por otro lado, el 52% de los usuarios percibió una alta necesidad de logro en los trabajadores, y el 68% calificó la calidad de atención como alta. Además, la prueba de chi cuadrado arrojó un valor significativo, lo que sugiere que la hipótesis de que la necesidad de logro influye en la calidad de atención es aceptable. En cuanto a los antecedentes, los estudios de Rivas y Sinche (2021), Apaéstegui (2019) y Bravo et al. (2021) también examinaron la relación entre la calidad de atención y otros factores. Rivas y Sinche (2021) encontraron que la percepción de la calidad de atención es baja en la Red Asistencial Amazónica de Tarapoto debido a la lentitud en la atención y la falta de disponibilidad de citas. Apaéstegui (2019) descubrió que hay una relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, y que la motivación del personal es fundamental para la calidad de atención. Por último, Bravo et al. (2021) determinó que la falta de disponibilidad, la desmotivación y el poco interés del personal de salud en sus actividades diarias son factores de riesgo que influyen en la calidad de atención.

Además, los estudios previos también destacaron la importancia de la satisfacción del paciente, lo que puede considerarse similar a la calidad de atención. Por lo tanto, es evidente que existe una relación importante entre la motivación del personal de salud y la calidad de atención, y que la necesidad de logro puede ser un factor importante en la motivación del personal de salud. En conclusión, la investigación del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas demuestra que existe una influencia de la necesidad de logro en la calidad de atención, y se encontró una relación similar en los estudios anteriores en cuanto a la motivación del personal de salud y la calidad de atención. Es importante que los trabajadores del área de salud se sientan satisfechos después de haber realizado una tarea difícil porque esto tiene un impacto positivo en su motivación, su productividad y su bienestar emocional. Cuando los trabajadores sienten que han realizado una tarea difícil con éxito, se sienten más competentes y confiados en sus habilidades, lo que puede aumentar su autoestima y su motivación para seguir mejorando. Además, cuando los trabajadores del área de salud programan sus tareas complejas, fijan y alcanzan sus metas, pueden sentir un mayor control sobre su trabajo y su vida en general, lo que también puede mejorar su bienestar emocional. Cuando los trabajadores tienen un mayor control sobre su trabajo, pueden sentir menos estrés y ansiedad, lo que puede mejorar su calidad de vida en general.

En cuanto al segundo objetivo específico, en los resultados de la investigación, se puede apreciar una influencia de la necesidad de poder en la calidad de atención en el Hospital Santa Gema II-2 de Yurimaguas. Los datos presentados muestran que a medida que aumenta la necesidad de poder percibida por los usuarios, también aumenta la calificación de la calidad de atención recibida. La prueba de chi cuadrado arrojó un valor significativo de influencia. Las investigaciones de Saavedra y Delgado (2020) y Apaéstegui (2019) sugieren que es importante que los líderes cuenten con herramientas y estrategias motivacionales para implementar un sistema sustentable que se oriente a mejorar la calidad del servicio que se ofrece a los pacientes. Además, cuando los trabajadores de la salud trabajan bajo presión y estrés constante, esto puede afectar su salud mental y emocional, lo que a su vez puede afectar su desempeño y su capacidad para brindar atención de alta calidad. Por lo tanto, es importante que los trabajadores de la salud tengan un ambiente laboral que les permita trabajar de manera colaborativa y cooperativa en lugar de competitiva. También es importante que tengan el apoyo y los recursos adecuados para manejar el estrés y la presión que puedan experimentar en su trabajo. Cuando los trabajadores de la salud se sienten apoyados y tienen un ambiente laboral saludable, pueden brindar atención de alta calidad a sus pacientes

Por último, en relación con el tercer objetivo específico, la investigación realizada en el Hospital Santa Gema II-2 de Yurimaguas, en los meses de enero-abril, encontró una influencia significativa de la necesidad de afiliación en la calidad de atención. Los resultados indicaron que el 4% de los usuarios perciben una necesidad de afiliación baja en los trabajadores del hospital, y de ellos, el 2% calificó la calidad de atención como baja. Además, el 50% de los usuarios perciben una necesidad de afiliación media, y de ellos, el 30% calificó la calidad de atención como media. Por último, el 46% de los usuarios perciben una necesidad de afiliación alta, y de ellos, el 68% calificó la calidad de atención como alta. La prueba de chi cuadrado arrojó un valor de 179.24 con 4 grados de libertad y una significación asintótica de 0.001, menor que α = 0.05, lo que indica que hay evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis de que la necesidad de afiliación influye en la calidad de atención del hospital.

Por otro lado, los antecedentes revisados presentan enfoques similares pero distintas variables en la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención. Tiburcio (2021) encontró que la relación entre estas variables es muy baja. Apaéstegui (2019), por otro lado, encontró una relación positiva y alta entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario-paciente, indicando que la motivación del personal es fundamental para brindar una mejor atención. En contraste, Cabrera (2022) analizó la relación entre los estilos de liderazgo de las enfermeras jefas y la motivación del personal, encontrando que los estilos de liderazgo autocrático y democrático predominan, pero son deficientes en cuanto al compromiso con los colaboradores, lo que termina afectando la motivación y, a su vez, la calidad de atención. Finalmente, Muñoz y Robles (2019) analizaron la relación entre el salario emocional y el desempeño laboral, encontrando que la relación entre estas variables es positiva y significativa.

En resumen, aunque todos los antecedentes y la investigación actual se centran en la relación entre la motivación o necesidad y la calidad de atención, presentan distintas variables y enfoques. Además, es importante que los trabajadores del área de la salud mantengan una buena relación con sus compañeros porque esto puede tener un impacto positivo en la calidad de la atención al paciente. Cuando los profesionales de la salud trabajan en equipo y tienen una buena comunicación, pueden compartir información, coordinar sus esfuerzos y asegurarse de que el paciente reciba una atención integral y de alta calidad. Asimismo, mantener una buena relación con los compañeros de trabajo puede mejorar el ambiente laboral y reducir el estrés y la fatiga emocional que pueden afectar la capacidad de un trabajador para brindar atención de calidad. Un ambiente de trabajo positivo y de apoyo también puede fomentar la colaboración, el aprendizaje y el crecimiento profesional de los trabajadores del área de la salud. En resumen, la relación entre los trabajadores del área de la salud es un factor clave para la calidad de la atención que se brinda al paciente. Un buen ambiente de trabajo, donde se fomente la colaboración y la comunicación efectiva, puede mejorar el trabajo en equipo, reducir el estrés y la fatiga emocional, y mejorar la calidad de la atención al paciente.

# CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## Conclusiones

1. La motivación laboral influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas. Esto se deduce de los resultados que muestra una relación positiva entre ambas variables, según los usuarios encuestados. Además, la prueba de chi cuadrado arrojó evidencia estadística suficiente para aceptar la hipótesis planteada, puesto que el valor de significación asintótica resultó 0.001. Asimismo, ambas variables fueron calificadas por los usuarios con niveles altos, en un 54% para motivación laboral y 68% para calidad de atención.
2. La necesidad de logro también influye en la calidad de atención del Hospital mencionado. Los resultados indican una relación positiva entre ambas variables, ya que los usuarios que perciben una necesidad de logro alta en los trabajadores del hospital suelen calificar la atención recibida como alta. La prueba de chi cuadrado también respalda esta hipótesis, puesto que el valor de significación asintótica resultó 0.001. Del mismo modo, ambas variables fueron calificadas por los usuarios con niveles altos, en un 52% para necesidad de logro y 68% para calidad de atención.
3. La necesidad de poder también es un factor que influye en la calidad de atención del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas. Esto se desprende de los resultados, que muestra una relación positiva entre ambas variables. Los usuarios que perciben una alta necesidad de poder en los trabajadores del hospital suelen calificar la atención recibida como alta. La evidencia estadística respalda esta hipótesis, puesto que el valor de significación asintótica resultó 0.001. Además, ambas variables fueron calificadas por los usuarios con niveles altos, en un 58% para necesidad de poder y 68% para calidad de atención.
4. Por último, la necesidad de afiliación también influye en la calidad de atención del hospital. Los resultados muestran una relación positiva entre ambas variables, ya que los usuarios que perciben una alta necesidad de afiliación en los trabajadores del hospital suelen calificar la atención recibida como alta. La prueba de chi cuadrado respalda esta hipótesis, puesto que el valor de significación asintótica resultó 0.001. Además, ambas variables fueron calificadas por los usuarios con niveles altos, en un 46% para necesidad de afiliación y 68% para calidad de atención.

## Recomendaciones

1. Al Hospital Santa Gema II -2, implementar políticas de prevención de estrés y prácticas que promuevan un equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, de esa manera aumentar la motivación y satisfacción en el trabajo. Como también, realizar evaluaciones regulares de la motivación laboral y la calidad de atención brindada por el personal del hospital, con el objetivo de detectar posibles problemas y diseñar estrategias de mejora en consecuencia.
2. Al Hospital Santa Gema II -2, optimizar la distribución de los roles de turnos, de la misma manera, mejorar el call Center mediante el equipamiento de recursos en buen estado y de canales de comunicación efectivos, a fin de brindar un adecuado servicio a los usuarios.
3. Al Hospital Santa Gema II -2, realizar evaluaciones de desempeño y brindar retroalimentación puesto que puede motivar a los trabajadores a seguir esforzándose y mejorando su desempeño. Adicionalmente, rrealizar encuestas periódicas a los usuarios del hospital a fin de identificar problemas en la calidad de atención y la motivación de los trabajadores, éstas pueden incluir preguntas sobre la actitud y el comportamiento de los trabajadores, la calidad de atención, la eficacia del tratamiento y la satisfacción general del usuario.
4. Al Hospital Santa Gema II -2, fomentar un ambiente laboral positivo para mejorar la motivación laboral de los trabajadores. Esto podría ser mediante la promoción de valores como la colaboración, el respeto y la empatía, y la adopción de medidas para prevenir el acoso laboral o cualquier otra forma de comportamiento negativo en el lugar de trabajo.

## REFERENCIAS

Adetola, A. A., Ayinde, A. O., Asaolu, O., & Olabumuyi, O. O. (2022). Effect of work motivation on job performance among healthcare providers in University College Hospital, Ibadan, Oyo State. *Central Asian Journal of Medical and Natural Science*, *3*(2), 219–233. https://doi.org/10.17605/OSF.IO/V7RKT

Alarcón, N., Ganga-Contreras, F., Pedraja, L., & Monteverde, A. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Medwave*, *1*(1), 1–6. https://doi.org/http://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900

Apaéstegui, L. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario paciente en el servicio de hospitalización de Gineco Obstetricia del Hospital II-1 Moyobamba 2016 [Universidad César Vallejo]. En *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31286

Arbaiza, L. (2019). *Como elaborar una tesis de grado*. Colombia: Esan Ediciones.

Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting EIRL. https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260

Armijo, I., Aspillaga, C., Bustos, C., Calderón, A., Cortés, C., Fossa, P., Melipillan, R., Sánchez, A., & Vivanco, A. (2021). *Manual de Metodología de Investigación* (1a ed., Vol. 1). Universidad del Desarrollo. https://psicologia.udd.cl/files/2021/04/Metodología-PsicologiaUDD-2-1.pdf

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a ed., Vol. 1). Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\_de\_consulta/Drogas\_de\_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf

Beaulieu, N. D., Dafny, L. S., Landon, B. E., Dalton, J. B., Kuye, I., & McWilliams, J. M. (2020). Changes in quality of care after Hospital Mergers and Acquisitions. *New England Journal of Medicine*, *382*(1), 51–59. https://doi.org/10.1056/NEJMSA1901383/SUPPL\_FILE/NEJMSA1901383\_DISCLOSURES.PDF

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, *12*(3), 385–390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Bravo, L. Y., Palacio, V. A., García, K. N., & Chancay, A. M. (2021). Factores de riesgos asociados a la calidad de atención en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(5), 8036–8050. https://doi.org/10.37811/CL\_RCM.V5I5.888

Bustamante, M., Zerda-Barreno, E., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial*, *13*(2), 1–15. https://doi.org/10.23878/EMPR.V13I2.159

Cabrera, O. A. (2022). Estilos de liderazgo de la enfermera jefa y motivación del personal de enfermería. *Salud, Ciencia y Tecnología*, *2*(1), 54–54. https://doi.org/10.56294/SALUDCYT202254

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, *39*(50), 1–14. https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf

Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published. https://books.google.com.pe/books?id=F4lbzgEACAAJ&dq=motivación+laboral+-+libros+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjvpuySuPX8AhXnL7kGHXhNCC4Q6AF6BAgCEAI

Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué? La producción de los datos y los diseños* (1a ed.). Editorial Teseo. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\_para\_que.pdf

Culqui, M., Cieza, A., & Puican, V. (2021). La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(6), 12842–12858. https://doi.org/10.37811/CL\_RCM.V5I6.1287

Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távara, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, *46*(4), 1–16. https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146/1602

Esteves, A., & Salazar, P. (2021). Motivación laboral y calidad de atención de enfermería en el servicio de inmunización, hospital maría auxiliadora, Lima 2021 [Universidad Autónoma de Ica]. En *Universidad Autónoma de Ica*. http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1378

Fernet, C., Litalien, D., Morin, A. J. S., Austin, S., Gagné, M., Lavoie-Tremblay, M., & Forest, J. (2019). On the temporal stability of self-determined work motivation profiles: a latent transition analysis. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *29*(1), 49–63. https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1688301

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\_de\_consulta/Drogas\_de\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hodroj, B., Way, K. A., Scott, T. L., Wright, A. L., & Manchha, A. (2022). Does context count? The association between quality of care and Job characteristics in residential aged care and Hospital settings: A systematic review and meta-analysis. *The Gerontologist*, *20*(1), 1–16. https://doi.org/10.1093/GERONT/GNAC039

Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, *8*(1), 425–437. https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648

La Contraloría General de la República del Perú. (2022). *Deficiencias en gestión del Hospital del Niño afectan atención de niñas y niños*. https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/598345-deficiencias-en-gestion-del-hospital-del-nino-afectan-atencion-de-ninas-y-ninos/

Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de lo trabajadores. *Acta Universitaria*, *29*(10), 1–18.

Merchán, A. M. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, *10*(2), 81–86. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625447&info=resumen&idioma=ENG

Muñoz, M. E., & Robles, R. E. (2019). Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos. *Revista Mapa*, *3*(16), 12–29. https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/159/183

Novita, N. P., Hariyati, T., & Gayatri, D. (2019). Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors analysis. *Enfermería Clínica*, *29*(2), 515–520. https://doi.org/10.1016/J.ENFCLI.2019.04.078

Nuriman, H. (2021). The analysis of competence and career development impact on work motivation and its implication toward employee’s performance. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*, *1*(1), 10–17. https://ojs.pseb.or.id/index.php/jmeb/article/view/111

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, *35*(1), 227–232. https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf

Paravic, T., & Lagos, M. (2021). Trabajo en quipo y calidad de la atención en Salud. *Ciencia y Enfermería*, *27*(41), 1–6. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041

Quiroga, C. J. (2022). *Motivación y calidad laboral del personal de Salud del Servicio de UCI de un Hospital del Cusco, 2022* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94622/Quiroga\_ACJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivas, J. R., & Sinche, F. V. (2021). Calidad del Sistema de Gestión de los Servicios de Salud en la red asistencial amazónica Tarapoto. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, *61*(4), 761–768. http://iaes.edu.ve/iaespro/ojs/index.php/bmsa/article/view/393

Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *4*(2), 1510–1523. https://doi.org/10.37811/CL\_RCM.V4I2.176

Salazar, L. (2021). Motivación y Calidad de vida laboral en el personal asistencial del Hospital Hugo Pesce Pescetto, 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar,* *5*(3), 3558–3677. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\_rcm.v5i3.558

Saleh, M. O., Eshah, N. F., & Rayan, A. H. (2022). Empowerment predicting nurses’ work motivation and occupational mental health. *SAGE Open Nursing*, *8*(1), 1–12. https://doi.org/10.1177/23779608221076811

Tiburcio, M. (2021). *Motivación laboral y calidad de atención en el Centro de Salud Sayán 2019* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4297/MARÍA MILAGROS TIBURCIO ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Veenstra, G. L., Dabekaussen, K. F., Molleman, E., Heineman, E., & Welker, G. A. (2022). Health care professionals’ motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-methods systematic review. *Health Care Management Review*, *47*(2), 167. https://doi.org/10.1097/HMR.0000000000000284

Venegas, B., Rodríguez, M., Abril, R., & Calero, G. (2022). Motivation and satisfaction of nursing staff in in third level care. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, *3*(3), 2–15. https://doi.org/10.51798/SIJIS.V3I2.390

Vergara, J. C., Quesada, V. M., & Maza, F. J. (2019). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y La Empresa*, *26*(1), 1–26. https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2519

**Instrumentos de recolección de datos**



**Cuestionario – Motivación laboral**

Estimado usuario, el presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de motivación laboral del Hospital Santa Gema II -2 de Yurimaguas. Por ello, se le pide que responda a cada una de las interrogantes asociadas al tema de estudio, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

|  |  |
| --- | --- |
| **Escala** | **Categorización** |
| Nunca | 1 |
| Casi nunca | 2 |
| A veces | 3 |
| Casi siempre | 4 |
| Siempre | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Motivación laboral** | **Escala** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **D1** | **Necesidad de logro** |  |  |  |  |  |
| **1** | Los profesionales de salud intentan mejorar su desempeño laboral |  |  |  |  |  |
| **2** | Los profesionales de salud trabajan con gusto en situaciones desafiantes y difíciles. |  |  |  |  |  |
| **3** | Los trabajadores del hospital programan sus tareas complejas |  |  |  |  |  |
| **4** | Ha percibido que los trabajadores fijan y alcanzan sus metas |  |  |  |  |  |
| **5** | Ha percibido que los trabajadores del hospital se sienten satisfechos después de haber realizado una tarea difícil |  |  |  |  |  |
| **D2** | **Necesidad de poder** |  |  |  |  |  |
| **6** | Los profesionales de salud son competitivos |  |  |  |  |  |
| **7** | Los profesionales de salud trabajan bajo presión y estrés |  |  |  |  |  |
| **8** | Ha percibido que los colaboradores del hospital confrontan con quienes no se encuentran de acuerdo |  |  |  |  |  |
| **9** | Los trabajadores del hospital influencian en las demás personas para el logro de sus tareas |  |  |  |  |  |
| **10** | Los trabajadores se controlan ante acontecimientos o hechos que lo rodean |  |  |  |  |  |
| **D3** | **Necesidad de afiliación** |  |  |  |  |  |
| **11** | Ha percibido que los colaboradores de salud se encuentran tratando temas ajenos al trabajo |  |  |  |  |  |
| **12** | Los colaboradores trabajan mejor en compañía de sus demás compañeros |  |  |  |  |  |
| **13** | Ha notado que existe una adecuada cercanía entre los colaboradores del centro de salud |  |  |  |  |  |
| **14** | Los colaboradores pertenecen a diversos grupos y organizaciones |  |  |  |  |  |
| **15** | Ha notado que los trabajadores de salud se sienten a gusto trabajando con sus demás compañeros. |  |  |  |  |  |

Logotipo

Descripción generada automáticamente

**Cuestionario – Calidad de atención**

Estimado usuario, el presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de atención del Hospital Santa Gema II - 2 de Yurimaguas. Por ello, se le pide que responda a cada una de las interrogantes asociadas al tema de estudio, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta:

|  |  |
| --- | --- |
| **Escala** | **Categorización** |
| Nunca | 1 |
| Casi nunca | 2 |
| A veces | 3 |
| Casi siempre | 4 |
| Siempre | 5 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Calidad de atención** | **Escala** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **D1** | **Elementos tangibles** |  |  |  |  |  |
| **1** | La accesibilidad al centro de salud es buena |  |  |  |  |  |
| **2** | Considera como adecuada la limpieza de los servicios higiénicos del centro de salud |  |  |  |  |  |
| **3** | La apariencia del personal de salud es adecuada |  |  |  |  |  |
| **4** | Ha sentido comodidad en las sillas y/o bancas |  |  |  |  |  |
| **5** | El estado de funcionamiento de los equipos médicos que se utilizan para atender a los pacientes/usuarios es adecuada |  |  |  |  |  |
| **6** | Los mobiliarios y quipos se encuentran debidamente ubicados en sitios estratégicos |  |  |  |  |  |
|  | **Capacidad de respuesta** |  |  |  |  |  |
| **7** | Evita hacer reclamos en el centro de salud |  |  |  |  |  |
| **8** | La atención para resolver un problema es buena |  |  |  |  |  |
| **9** | La respuesta del médico u otro profesional es adecuada |  |  |  |  |  |
|  | **Fiabilidad** |  |  |  |  |  |
| **10** | El horario de atención del centro de salud cumple con sus expectativas |  |  |  |  |  |
| **11** | Respetan el orden de llegada en el centro de salud |  |  |  |  |  |
|  | **Seguridad** |  |  |  |  |  |
| **12** | La confianza que genera el personal de farmacia y admisión es adecuada |  |  |  |  |  |
| **13** | La confianza que genera el personal médico y enfermería es buena |  |  |  |  |  |
|  | **Empatía** |  |  |  |  |  |
| **14** | El trato del personal de enfermería y admisión es adecuado |  |  |  |  |  |
| **15** | El trato que genera el personal médico y enfermería es buena |  |  |  |  |  |
| **16** | El trato del personal de caja es adecuado |  |  |  |  |  |

