

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICE RECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional Enfermería en
Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**

**Motivación del personal de enfermería y satisfacción del
usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura 2021**

Autora:

Godiño Cosser, Nelly Giselle

Asesora:

**Dra. Vicuña de Bardales,
Vilma (ORCID 0000-0002-2841-8260)**

Piura- Perú

2021

INDICE

Tema	Página
Índice general	ii
Índice de tablas	iii
Palabras clave	iv
Constancia de originalidad	v
Título	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	1
Metodología	16
Resultados	19
Análisis y Discusión	26
Conclusiones y Recomendaciones	29
Referencias Bibliográficas	31
Anexos	36

INDICE DE TABLAS

Nº	Descripción	Pág.
Tabla 1	Características sociodemográficas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021	20
Tabla 2	Características sociodemográficas del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021	21
Tabla 3	Nivel de motivación del personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021	22
Tabla 4	Nivel de motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021.	23
Tabla 5	Grado de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021	24
Tabla 6	Nivel de satisfacción del usuario según dimensión, atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021	25
Tabla 7	Relación entre nivel de motivación del personal de enfermería y grado de satisfacción del usuario, atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021	26

PALABRAS CLAVE

Tema	Motivación Satisfacción
Especialidad	Enfermería

KEYWORDS

Topic	Motivation Satisfaction
Specialty	Nursing

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Sub área: Ciencias de la Salud

Disciplina: Enfermería

Línea de investigación: Desarrollo del cuidado enfermero

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "Motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura 2021" del (a) estudiante: Nelly Giselle Godíño Cosser identificado(a) con Código N° 2515200067, se ha verificado un porcentaje de similitud del 27%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 7 de Setiembre de 2021.


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:
Este documento carece de valor si no tiene adjunto el reporte del Software TURNITIN.

**Motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en
el Hospital Privado del Perú- Piura 2021**

RESUMEN

El propósito fue identificar la relación entre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura 2021. Es un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional, cuya población-muestral fue de 30 participantes. Los resultados fueron: Las características sociodemográficas del personal de enfermería la mayoría tienen entre 25 a 34 años y son mujeres, con tiempo de servicio de 1 a 4 años, de condición laboral contratado y del usuario la edad fluctúa entre 40 a 60 años, de sexo femenino, con 1 a 3 tres días de hospitalización y con grado de instrucción superior. El nivel de motivación del personal de enfermería en estudio el 60% es baja y el 40% media. Según dimensiones, sobresale el nivel de motivación medio, para la dimensión importancia el 93,3%, autonomía el 86,7%, identidad el 83,3%, variedad el 76,7% y retroalimentación el 43,3%. Sobre el grado de satisfacción del usuario en estudio el 50% presenta un nivel de satisfacción alto y el 50% medio. Según dimensiones en el usuario, el nivel de satisfacción es: satisfecho en consecución 90%. Medianamente satisfecho en sosiego 100%, seguido de confirmación 96,7%, luego autoimagen 90%, para estimulación 86,7% y compensación 83,3%. En conclusión: En cuanto a la relación entre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario a través de la Chi Cuadrado de Pearson presenta $p=0.456$, por lo tanto, significa que las variables no guardan relación, aceptándose la hipótesis nula.

Palabras clave: Motivación, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The purpose was to identify the relationship between motivation of the nursing staff and satisfaction of the user attended at the Private Hospital of Peru- Piura 2021. It is a quantitative, descriptive and correlational study, sample-population was 30 participants. The results were: The sociodemographic characteristics of the nursing personnel, most of them are between 25 and 34 years old and are women, with service time of 1 to 4 years, of contracted employment status and of the user, the age fluctuates between 40 to 60 years, from female, with 1 to 3 three days of hospitalization and with a higher level of education. The level of motivation of the nursing staff under study 60% is low and 40% medium. According to dimensions, the average level of motivation stands out, for the importance dimension 93.3%, autonomy 86.7%, identity 83.3%, variety 76.7% and feedback 43.3%. Regarding the degree of user satisfaction in the study, 50% present a high level of satisfaction and 50% medium. According to user dimensions, the level of satisfaction is: satisfied in achievement 90%. Moderately satisfied in 100% calm, followed by confirmation 96.7%, then self-image 90%, for stimulation 86.7% and compensation 83.3%. In conclusion: Regarding the relationship between motivation of the nursing staff and user satisfaction through Pearson's Chi Square, it presents $p = 0.456$, therefore, it means that the variables are not related, accepting the null hypothesis.

Keywords: Motivation, satisfaction, user.

INTRODUCCION

La motivación, como proceso, es una forma de estimular a un individuo a operar de una determinada tendencia conductual, y depende de la forma de recibir el estímulo, que varía de persona a persona según su experiencia acumulada en el tiempo y lo cognitivo que posee la persona.

Otros autores señalaron: “Para comprender la situación de las personas, toda empresa bien gestionada debe utilizar estímulos para obtener el apoyo y participación de los integrantes para lograr sus fines y objetivos (González, 2006,)”. Sin embargo, cuando hay un insuficiente estímulo, dará lugar a necesidades insatisfechas. Por otro lado, según la investigación de Berbel y Gan (2007), se cree que una persona tiene suficiente motivación laboral para producir resultados psicológicos positivos, especialmente en el lado personal. resultado, estén comprometidos y motivados (Zubiri,2013).

La motivación en el ámbito laboral, consiste en un cúmulo de fuerzas potentes o activas que generan el proceder del individuo y se vinculan con ámbito permitiéndole una actuación acorde con su trabajo laboral y para establecer la dirección, forma, intensidad y duración. Por otro lado, la motivación desde otro punto de vista considerada como una rama que sostiene el desarrollo de aquellas acciones que son primordialmente importantes para el ser humano y está relacionado con recompensas y rendimiento en las labores asignadas.

En consecuencia, un personal muy motivado aportará ideas creativas e innovadoras a una institución generándose éxito para el equipo de trabajo dentro de una organización.

Desmotivación: Vocablo contradictorio a motivación, que es considerado como sentimiento de desaliento cuando se encuentra con dificultades o produce dolor, malestar, agotamiento y pérdida de entusiasmo. Sin embargo, cuando las personas se sienten restringidas en el logro de sus objetivos, la pérdida de motivación puede considerarse como un resultado normal, lo que afecta su salud física y mental. Se originó a partir de la generalización de experiencias negativas de uno mismo o de los demás, y la autoconciencia de no producir los resultados esperados

Las emociones negativas son un estado intrínsecamente complejo caracterizado por pensamientos restrictivos y sentimientos de frustración, debido a la generalización de experiencias negativas de uno mismo o de los demás y la autoconciencia que no puede producir los resultados esperados. Desde su punto de vista, si se convierte una tendencia periódica o sólido, entonces la motivación negativa es obviamente dañina, porque puede alterar la salud, limita la capacidad vinculante y destruye la productividad, porque afecta la autoconfianza y la creatividad. La movilidad, la asunción de riesgos, habilidad y fuerza de voluntad de Ajello (2008).

Desde los enfoques teóricos acerca de la motivación existen tres aspectos fundamentales como: la conductista, humanista y la cognitiva. El enfoque conductual acentúa el papel de recompensa en la motivación, la humanística contempla las capacidades del individuo que le facilita para lograr su desarrollo y el enfoque cognitivo resalta el poder del pensamiento. Santrock (2008)

La perspectiva conductual, considera las recompensas como hechos afirmativos o negativos originando un comportamiento y está presente en los incentivos que complementan provecho y estimulación a la conducta adecuada; también puede ocurrir lo contrario distanciándose de aquellos considerados inapropiados.

Mientras que la perspectiva humanista destaca el desempeño de la persona logrando mayor experiencia que le permite libertad para tomar una mejor decisión en su ámbito laboral. Dentro de las teorías que se identifican más con la motivación es la Teoría de las necesidades de Abraham H. Maslow, quien contempla que las necesidades humanas deben ser satisfechas desde las necesidades fisiológicas, como: alimento, abrigo, descanso. En la segunda escala se encuentra la necesidad de seguridad: donde la persona debe estar libre de peligros físicos, de conseguir estabilidad, organizar y organizar el entorno; en la tercera línea se encuentra la necesidad de pasión y pertenencia (sociales), donde hay correspondencia deseada de obtener afecto familiar, amistades cercanas y de una pareja; continuando con la cuarta línea está la necesidad de estima, que se relaciona con sentirse bien consigo mismo y un ser digno con prestigio. Y finalmente la quinta línea es la necesidad de autorrealización, es decir un

crecimiento del propio potencial y realiza lo que le agrada y pueda lograr su objetivo. Valdés. (2005).

Por otro lado, la perspectiva cognitiva, Es importante enfatizar las percepciones de las personas sobre lo que podría suceder para determinar lo que realmente sucedió. Es decir, es un modo que recibe información y la envía a otros sistemas: emoción, comportamiento, psicología y fisiología, y regula su comportamiento iniciando o inhibiendo ciertas reacciones, según el significado que le dé a la información. De esta manera, los pensamientos, creencias y opiniones de las personas sobre sí mismos y sus habilidades determinan el tipo y duración de sus esfuerzos y, por ende, los resultados de sus acciones Ajello (2008).

Según Palacios H. y Rafael, D. (2014), realizaron un estudio cuyo propósito fue verificar la relación entre el entusiasmo del personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios de los servicios hospitalarios. El resultado es 50% (20), mostrando moderada motivación y satisfacción, aceptando la hipótesis alternativa de la investigación.

Para los autores Calle, D. y Gálvez, E. (2017), realizaron un estudio cuyo propósito es determinar si existe una relación entre la motivación y la satisfacción laboral y la calidad de la atención hospitalaria, y la conclusión es que la motivación y la calidad de atención No existe una correlación significativa entre ellos, así como tampoco existe correlación entre la satisfacción laboral y la calidad de la atención

Así mismo, Vásquez, S. (2007) en su estudio ejecutado, tuvo como finalidad de identificar la asociación del nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería siendo los resultados hallados con perfil biosocial el 92.3% fueron mujeres y 7.7% de varones, en cuanto a grupo etario, el 30.8% comprendidos de 28 a 35 años, el 38.4%, entre los 36 a 43 años de edad , mientras a su situación profesional el 61.5% son nombradas, con tiempo de servicio el 65.4%, entre 1 a 7 años. Llegando a la siguiente conclusión, con respecto a motivación del profesional de enfermería el 48% presentan un nivel de motivación media, el 27% alta y el 25% motivación baja.

Se han determinados los tipos de motivación como:

La Motivación Intrínseca: ocurre en la persona cuando en situaciones imprevistas y obtiene respuesta provocada por el raciocinio, la memoria o el subconsciente, relacionado a impresiones y emociones, concluyendo en actitud favorable o desfavorable que dependerá de elementos como la autoimagen, creencias, valores, principios éticos y morales del individuo que le permita generar una excusa para realizar una acción denominada motivación y a su vez dependerá del conocimiento, capacidades y destrezas que posee la persona, para obtener una calidad del resultado.

La Motivación Extrínseca: se ejecuta inquiriendo una recompensa (material o psíquica) y para ello es necesario la existencia de elementos externos actuando en elementos receptores (pensamiento, sentimiento y ejecución) donde el factor motivador permita obtener mejores resultados. Para que se obtenga resultados positivos es necesario que el individuo tenga pensamientos y/o sentimientos positivos, debiendo facilitar una actitud positiva y como consecuencia la persona motivada llega a ser parte del cambio. Sin embargo, si se presenta una actitud negativa, el individuo se desmotiva, va a oponerse al cambio y va afectar los resultados en su ámbito laboral. Santrock. (2008).

Existentes cinco dimensiones de la motivación que a continuación se detalla:

Variedad de la tarea: es una dimensión central relacionados a habilidades que se contemplan para designar un puesto de trabajo y le permite realizar operaciones diferentes, favoreciendo el logro de habilidades en distintos puestos de trabajo y evitan la monotonía cuando surge una actividad iterativa.

Autonomía hacia la realización de una actividad: es el nivel que fortalece en la actividad laboral que le permite tomar decisiones con relación a sus tareas con responsabilidad durante el desarrollo de su actividad laboral y consecuencias.

Identificación de tareas. Expresa la unidad de un puesto, esto es, ejecutar una actividad de inicio hasta el final obteniendo un efecto perceptible.

Importancia de la tarea: Se describe la capacidad del resultado de las personas que realizan una actividad laboral y este resultado puede influenciar a otros integrantes de la institución. Los trabajadores deben estar consciente de que sus actividades son importantes dentro de la organización, la sociedad o ambas.

Retroalimentación sobre el desempeño: cuando los trabajadores conozcan las fortalezas y debilidades de su rendimiento laboral, la organización tomará en cuenta para ejecutar una retroalimentación y favorezca mejor rendimiento en sus actividades dentro de la empresa donde laboran. (Hellriegel, 2004)

Por lo que se concluye desde el punto de vista teórico que en un puesto trabajo debe reunir las cinco dimensiones para tener un buen desempeño de parte del trabajador, si por algún motivo faltara una de las dimensiones van a sentir afectación de privación psicológica y disminuye su motivación.

Un puesto de trabajo siempre está acompañado con numerosos beneficios fomentado el incremento y la práctica individual. Este aumento de motivación, mejora el rendimiento, teniendo en cuenta un trabajo en equipo humanizado y productivo, así como la disminución del ausentismo del personal, reducción del tiempo improductivo y reclamos. Del mismo modo se logran beneficios para el trabajador y la sociedad, logrando mayor provecho, satisfacción y realización personal, con participación efectiva en trayecto en su vida. (Davis, K. (2003)

Calidad de la motivación laboral en salud

Para considerar de calidad al cuidado de la salud es importante la presencia de actividades eficientes y de equidad de la asistencia dependiendo de las destrezas de los servidores de salud para ofrecer sus servicios. Por lo tanto, el grado de motivación profesional se ve afectada claramente su situación laboral y por ende los resultados que se planteó el sector salud. (Vásquez, 2007)

En cuanto a satisfacción, viene a ser un estado físico o mental de complacencia por concebir que logro sus expectativas. En otras palabras, significa que todo se ha realizado como ordenes o deseos apreciando gratificación para obtener un buen resultado, sin necesidad de mayor aporte.

La satisfacción personal es una sensación de felicidad en la vida. Existe una relación de apreciación particular acerca de calidad de vida. Se rige mediante evaluaciones subjetivas y objetivas, trascendiendo la economía y examinando las percepciones, opiniones, satisfacción y expectativas de las personas.

De acuerdo a un estudio realizado por Paredes, G. (2013) acerca de la percepción que tienen los usuarios de la calidad de los servicios de enfermería brindados en los ambientes de emergencia, donde determinan los usuarios que están satisfechos con la calidad del servicio brindado en áreas de emergencia, destacando un alto nivel de motivación frente a la actuación de los profesionales de la salud que forman el equipo de emergencia; donde los usuarios se sienten satisfechos por la calidad de la asistencia brindada en las áreas de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, destacando la alta motivación

Por otro lado, cuando se refiere a satisfacción del enfermo, está contemplada como una unidad ansiada y transcendental del ejercicio del personal de salud específicamente de aquellos profesionales como los médicos y enfermeras que brindan atención directa para su pronta recuperación de su salud, tienen intuitivamente conceptualizada y entendido por todos, sin embargo, no perennemente estén de acuerdo o no de estas evaluaciones. Sin embargo, esta idea se extendió rápidamente ya que se consideraba de un concepto multidimensional, donde proponían varias dimensiones de la satisfacción Peplau (2006).

Según Zavala (2010), su investigación tiene como finalidad de establecer la satisfacción de los pacientes ancianos con el cuidado ofrecido por enfermeras en los servicios médicos, y encontró que el 41,7% de los pacientes ancianos encuestados tienen satisfacción moderada y tienden a ser de baja satisfacción, 25% de la gente tiene poca satisfacción y el 8% tiene una alta satisfacción.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) precisa que la calidad de vida es "lo que percibe la persona sobre su estado de salud en el contexto de la cultura y sistema de valores que lo rodea, y en relación con sus fines, esperanzas, normas y preocupaciones". Es una significación vinculada con el término de salud donde incluye

los campos físico y psicológico, el grado de independencia, relaciones sociales, creencias personales y el entorno.

Influencia en la Satisfacción del paciente

Por lo general un paciente se siente satisfecho cuando el personal de salud su ple las necesidades que están limitadas por una enfermedad y la comunicación verbal y no verbal son respuestas de satisfacción y/o insatisfacción coherente con el precio del servicio sanitario, la eficacia del tratamiento, insuficiente información e incomprensible, así como desinterés por parte del equipo de salud.

Lo que defiere en la satisfacción se atribuye a los componentes particulares de los enfermos, diferencia de actitudes hacia el sistema de salud, la forma en que el sistema de salud está organizado y la atención brindada, y las diferencias entre los proveedores.

En cuanto a los niveles de satisfacción, una persona después de haber adquirido un servicio o producto va experimentar un nivel de satisfacción que está considerado en tres niveles:

Satisfacción alta: Cuando el trabajo observado del producto ejecutado cumple con las perspectivas del cliente y su evaluación es positiva (cuando está satisfecho con el servicio recibido).

Satisfacción regular: Cuando la valoración del beneficiario es media (se describe como satisfecho o insatisfecho con el servicio recibido).

Satisfacción baja: Cuando la evaluación del usuario es denegación (no está satisfecho con el servicio del producto o el desempeño percibido que no cumple con las expectativas del cliente. Peplau (2006).

Se ha considerado los siguientes elementos de satisfacción:

Disponibilidad: cuando un servicio de salud está a disposición todo el tiempo que requiera la persona.

Accesibilidad: cuando el cliente lo necesita en un momento oportuno

Cortesía: cuando el proveedor del servicio presenta una actitud afable con el cliente generando reconocimiento y comprensión entre cliente y proveedor.

Agilidad: cuando el proveedor de la atención de salud compensa ágilmente la solicitud de los interesados.

Confianza: cuando el proveedor de servicio demuestra destrezas, precisión, confiabilidad percibida por el usuario.

Competencia: cuando el proveedor presenta destrezas y capacidades necesarios para prestar atención del usuario.

Comunicación: cuando el proveedor del servicio tiene facilidad para comunicarse con los usuarios empleando un vocabulario sencillo, preciso y conciso.

Por lo tanto, la comunicación es trascendental para proveer satisfacción a los usuarios de la atención de salud prestado en ámbitos hospitalarios. Esto se constata cuando los usuarios hacen preguntas y reciben respuesta inmediata siente sensación de alivio y terminan dando las gracias a la persona que le brindo el servicio o respondió a sus preguntas y ocurre lo contrario cuando no se cubrió sus expectativas y siente incertidumbre, por ende, insatisfacción.

Según el estudio realizado por Mamani, N. (2017), en su estudio ejecutado, fue con la finalidad de establecer la relación de satisfacción laboral del equipo de sanitario y la calidad de servicio brindada al usuario externo, encontrando los siguientes hallazgos que no existe correlación estadística entre las dimensiones de satisfacción laboral y la calidad de servicio brindado donde ($p > 0.05$), aceptando la hipótesis nula.

Por otro lado, según Huerta, E. (2015), ejecuto un estudio con el propósito de establecer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de Emergencia, donde los hallazgos encontrados correspondió del total de la población, el 92,2% de los beneficiarios satisfacción por la atención recibida. En cuanto a las dimensiones consideradas en la encuesta SERVPERF mostraron que más del 80% de los beneficiarios expresaron satisfacción; sin embargo, en la dimensión de capacidad de respuesta, generó un 23,4% de insatisfacción y concluyó que la satisfacción general de

los usuarios atendidos en temas médicos fue del 92,2%. Las variables más insatisfactorias son las áreas administrativas y los servicios generales. La enfermería y la satisfacción del paciente, según la teorista Peplau, se centran en seis dimensiones de la enfermería; Estimular la atención: mejorar la percepción de los usuarios y el reconocimiento de los daños a la salud, intervenir en su tratamiento y autocuidado para promover la salud y prevenir, tratar y recuperarse de enfermedades

Cuidados de confirmación: contribuye el desarrollo de la personalidad del usuario, tratando que el cuidado sea asumido por el personal de salud ya que toda vez el usuario se hace más dependiente cuando la salud está más afectada por una enfermedad, este tipo de cuidados va a contribuir el fortalecimiento psicológico del usuario más allá de la enfermedad.

Cuidados de consecución y continuidad de la vida: el personal de enfermería brinda los cuidados necesarios durante el proceso de la enfermedad que afecta al enfermo. Por lo tanto, formación, tiempo de servicio le permite a los profesionales a ser competentes desde lo cognitivo, actitudes y destrezas, de ello va a depender que el enfermo sienta seguridad del servicio que recibe y por ende satisfacción del producto o servicio recibido.

Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente: el profesional de enfermería con los servicios que va brindando al enfermo debe contribuir a que logre tener una imagen real de sí mismo y de su entorno ayudando a la mantención de su autoestima de aceptación y estimación.

Cuidados de sosiego y relajación: las personas que sienten amenazada por una enfermedad aguda o crónica, por lo que acuden a una institución de salud que muchas veces les genera ansiedad e incertidumbre alterando el sosiego y relajación empeorando la sintomatología y retardando el tratamiento. Por otro lado, los pacientes hospitalizados perciben que fueron retirados de su entorno y no saben cuándo regresan a la vida normal.

Cuidados de compensación: el profesional de enfermería para lograr el equilibrio de la salud de los enfermos es necesario que los cuidados en el aspecto físico, psicológico

y social frente a las necesidades de insatisfacción del cuidado brindado a la persona. Este tipo de cuidado se logra evidenciar cuando las personas a quien se brinda los cuidados tienen mayor grado de dependencia por la enfermedad que presentan y la estancia hospitalaria prolongada. En consecuencia, se podrá determinar el grado de satisfacción frente a las necesidades humanas del paciente. Peplau (2006).

Para Acero, D. (2017) realizó su investigación, el propósito es verificar el efecto de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería sobre la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención, y concluyó que sí afecta la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. la percepción del paciente sobre la calidad de la atención brindada.

Barrientos, J. (2018) realizó una encuesta para verificar la relación entre el nivel de motivación de los cuidadores y la satisfacción de los beneficiarios que acompañan a los representantes de los cuidadores. La conclusión es que la motivación laboral y la satisfacción del usuario son independientes, lo que demuestra que una mayor proporción de la población de investigación expresa motivos regulares, mientras que los usuarios expresan que están satisfechos y que los factores motivacionales incluyen importantes factores motivacionales.

Justificación de la investigación:

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera que la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario o del cliente es reflejada en calidad del servicio o producto que se oferta.

Para 1990, el Ministerio de Salud (MINSA) había estado gestionando el proceso para mejorar la calidad de los servicios de salud a través de estrategias básicas de intervención. En 2006, el MINSA confirmó el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y estableció los objetivos, principios y bases conceptuales de la calidad. QMS define estrategias, herramientas, métodos y procedimientos para comprender la satisfacción del usuario externo en la información de su componente de calidad. Cabello, E. (2010)

Los sistemas de Salud en Perú y América Latina, en la actualidad esta con continuos cambios en los procesos teniendo en cuenta la tecnología que avanza día a día,

asumiendo el desafío de afrontar y renovar ciertas estrategias con el propósito de optimizar recursos y realzar la gestión de calidad total que favorezca la satisfacción del usuario.

En el Perú, a través del MINSA es el principal proveedor de servicios de atención de salud en las diferentes especialidades, en áreas críticas y de emergencia. Paredes, G. (2013)

Los usuarios o pacientes que necesitan servicios de salud pueden alcanzar tres niveles de requisitos de calidad: partiendo del nivel básico esperado por los pacientes durante la atención, considerando confiabilidad, habilidad, urbanidad, instrucción, honestidad, creencia, seguridad y tratamiento, mientras en el segundo nivel está situado el interés y la disposición de un servicio con rapidez, responsabilidad, accesibilidad, asistencia individualizada, comunicación fluida, cuidados integrales y humanizados por parte del personal de salud; el tercer nivel se contempla la infraestructura, equipamiento de la institución de salud y personal de salud competente y con experiencia relacionado con el costo efectividad favorable. Larea, J. (2016)

Por otro lado, cuando se habla del cliente interno nos referimos a los trabajadores de salud y en especial a los profesionales de salud que brinda atención las 24 horas del día y los 365 días del año. También deben estar motivado durante su jornada laboral y esta motivación es considerada como el nivel de compromiso en función que desempeña, ejecutando un proceso dinámico y mantenimiento de la conducta de las personas frente a la ejecución de objetivos deseados.

Si por el contrario no se encuentra motivado este grupo de servidores de salud, entonces afectaría directamente a aspectos como en el desempeño, no hay predisposición para el aprendizaje en las habilidades o continuar con nuevas formas de tratamiento, de inclinación y organización de las prestaciones de los servicios convirtiéndose en persona desmotivada. Vásquez, S. (2007)

El trabajo en salud según la función que desempeñan, se asume mayor responsabilidad y demanda de acción inmediata y enérgica especialmente en áreas críticas y/o emergencias, por ello, es necesario contar con profesionales proactivos, con una

formación académica que permita independencia durante su jornada laboral, con una fluidez comunicativa interprofesional y un reconocimiento de su labor profesional.

Por otro lado, el área de emergencia es un lugar de estrés y tensión para los usuarios y el equipo de salud, es importante identificar la relación que existe entre el estado emocional del personal sanitario y valorar el nivel de satisfacción de los usuarios con relación a la atención recibida; considerando que las quejas y reclamos en los servicios de emergencia se han incrementado últimamente por la falta de recursos y materiales para brindar el servicio a los usuarios externos y los usuarios internos por sentir la impotencia de no poder brindar un servicio apropiado de calidad.

El Hospital Privado del Perú es un hospital de nivel II-1, ubicado en el Km 5 de la carretera Piura Catacaos, cuenta con un servicio de emergencia y UCE, además de hospitalización y consultorios externos.

Actualmente tiene convenios interinstitucionales con el SIS, EsSalud, Rimac, Pacífico, Afocat, etc. Se brinda atención a usuarios asegurados y no asegurados con patologías complejas y con capacidad de resolución, en su mayoría procedentes del bajo Piura.

La atención de emergencias se da las 24 horas del día teniendo como indicadores las atenciones de salud en emergencias, urgencias y shock trauma.

El problema en el área de emergencia es que existe mayor demanda y con ello quejas de los usuarios por la atención recibida.

La fuente de información fueron un listado de problemas referidos por el equipo de salud y los usuarios, el presente estudio permitirá evaluar las atenciones en el área de emergencia por ser este el lugar de mayor demanda y de mayor número de quejas que ocasionan la insatisfacción del usuario.

El presente estudio de investigación está justificado por las siguientes razones:

Relevancia teórica, el presente trabajo de investigación favorecerá la comprobación de la situación en que se encuentra la calidad de servicio brindado por el personal de enfermería en diferentes ambientes del hospital y estos datos aportaran para mejorar a calidad del servicio.

Relevancia práctica, porqué de acuerdo a los resultados que se obtenga, las autoridades de la institución contemplen las principales falencias para poder subsanarlas.

Relevancia metodológica porque el instrumento a emplear permitirá obtener resultados que será de utilidad en próximos estudios.

Frente a lo descrito nos planteamos la siguiente pregunta al Problema:

¿Existe relación entre nivel de conocimiento y práctica de medidas de bioseguridad del personal de enfermería, Hospital Militar I División del Ejército Piura 2021?

Definición conceptual En la presente investigación se consideran dos variables principales: Motivación como variable independiente y Satisfacción como variable dependiente. Ambas son analizadas desde un enfoque cuantitativo y serán medidas mediante instrumentos estructurados que recogen la percepción de los sujetos de estudio respecto a dichas dimensiones.

Variable Independiente: Motivación

Desde una perspectiva conceptual, la motivación se entiende como un proceso interno que estimula, dirige y sostiene la conducta hacia la consecución de un objetivo. Es una fuerza psíquica que moviliza al individuo, incidiendo directamente en su rendimiento, compromiso y satisfacción en el contexto organizacional. En términos conductuales, la motivación se expresa como la predisposición del sujeto a actuar de determinada forma ante estímulos internos o externos que percibe como significativos.

Esta variable se operacionaliza a través de cinco dimensiones: variedad, identidad, importancia, autonomía y retroalimentación. Cada una de estas dimensiones está representada por un conjunto de ítems específicos en el instrumento de recolección de datos.

El instrumento está conformado por 22 ítems, distribuidos proporcionalmente entre las cinco dimensiones. Se aplica una escala de medición tipo Likert de cinco puntos, cuyos valores oscilan de 1 a 5, donde: Nunca = 1, Pocas veces = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, y Siempre = 5. En función del puntaje total obtenido, se categoriza la motivación en tres niveles: baja (22–71 puntos), media (72–87 puntos) y alta (88–110 puntos). La escala de tipo nominal ordinal permite jerarquizar los niveles de motivación sin que implique una distancia matemática exacta entre ellos.

Variable Dependiente: Satisfacción

En cuanto a la variable satisfacción, se conceptualiza como un estado físico y mental de complacencia experimentado por los individuos cuando perciben que sus necesidades, expectativas o deseos han sido cumplidos. En el contexto de los cuidados de salud, la satisfacción implica que el usuario o profesional percibe que las condiciones laborales, el trato recibido y el entorno permiten su bienestar integral.

Esta variable se operacionaliza mediante seis dimensiones teóricas, las cuales abarcan distintos tipos de cuidados que influyen en la percepción de satisfacción:

- Cuidados de estimulación: que se refieren a las acciones que promueven el desarrollo emocional y cognitivo del individuo.
- Cuidados de confirmación: los cuales buscan validar la identidad y la dignidad del receptor de los cuidados.
- Cuidados de consecución y continuidad de la vida: que implican acciones destinadas a mantener la vida y el bienestar.
- Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente: centrados en mantener la autoestima y la percepción positiva de sí mismo.
- Cuidados de sosiego y relajación, que buscan reducir el estrés y proporcionar calma. Cuidados de compensación, que permiten suplir o complementar funciones que el sujeto no puede realizar por sí mismo.

El cuestionario incluye 24 ítems distribuidos entre las seis dimensiones. La escala empleada es de tipo Likert de cuatro puntos, con las siguientes categorías: Nunca = 1, Casi nunca = 2, Casi siempre = 3, y Siempre = 4. El tipo de escala es nominal ordinal,

al igual que en la variable independiente, ya que permite clasificar los niveles de satisfacción en tres categorías: insatisfacción (24–48 puntos), satisfacción media (49–72 puntos) y satisfacción alta (73–96 puntos).

Hipótesis alternativa: Existe la relación entre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura 2021

Hipótesis nula: No existe la relación entre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura 2021.

Para guiar esta investigación, se establece el siguiente objetivo general: Identificar la relación entre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura 2021.

Para lograrlo, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Identificar el nivel de motivación del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura
- Identificar el nivel de motivación del personal de enfermería según dimensiones, en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura
- Identificar el grado de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura.
- Identificar el grado de satisfacción según dimensiones en el usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura.
- Establecer la relación entre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura.

METODOLOGÍA

El estudio de investigación según su enfoque o paradigma es de tipo cuantitativa, porque se estudió la correlación entre variables cuantificadas, además de ser observable, medible y replicable, empleando un lenguaje con claridad matemática y con estudios estadísticos. Las variables cuantificadas fueron motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario.

Según su finalidad fue una investigación básica o pura porque busca el conocimiento por medio de la recolección de datos que profundizan la motivación y satisfacción ya estudiados en otros trabajos de investigación y lo que permitió contrastar con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación.

Por el método utilizado, es una investigación analítica, porque analiza las definiciones relacionadas con el tema en estudio, para estudiar sus elementos en forma detallada para poder comprender con mayor profundidad, desagregando sus elementos, lo que permitió llegar a conclusiones.

Según el diseño, es correlacional porque estudio la asociación entre las dos variables en estudio.

Población-Muestra: La población fue compuesta por las enfermeras y usuario atendido en el área de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura., los participantes fueron 30 profesionales de enfermería y 40 usuarios.

Se incluyeron en el estudio a los Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Militar I División del Ejército Piura, mediante la firma de autorización.

Usuarios atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Militar I División del Ejército Piura, mediante la firma de autorización.

Se excluyeron del estudio a los Profesional de enfermería que no estuvo laborando en el servicio de emergencia, así como los que estuvieron con licencia y/o vacaciones al

momento de la aplicación del instrumento; por otro lado, los usuarios que no fueron atendidos en el área de emergencia.

La unidad de análisis son los profesionales de enfermería y los usuarios que recibieron atención en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura.

Técnicas e instrumentos de investigación: El método para recolectar los datos fue el interrogatorio, la técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo constituido por dos secciones: en la primera sección se estudió la variable independiente, motivación del personal de enfermería, para ello se utilizó el instrumento elaborado por autoras Palacios, H. y Rafael, D. (2014). La validez lo efectuaron a través de juicios de expertos y confiabilidad de Alfa de Cronbach= 0,891 equivalente al 89,1 %; el cual demuestra la alta fiabilidad del instrumento, el cual consto de 22 preguntas, con respuesta según escala de Likert Siempre= 5 casi siempre= 4 A veces= 3 Pocas veces= 2 Nunca= 1

La valoración de las preguntas se realizó de la siguiente forma utilizando categorías:

De 22 a 71 puntos = Motivación baja

De 72 a 87 puntos = Motivación media

De 88 a 110 puntos = Motivación alta

En la segunda se estudió la variable dependiente, para recolectar la información de los usuarios externos sobre el grado de satisfacción estuvo basada en 24 preguntas con respuesta según escala de Likert. Siempre=4 casi siempre=3 Casi nunca= 2 Nunca= 1

cuyas puntuaciones fluctuarán entre 24 a 96 puntos, determinándose la valoración de la siguiente manera:

De 24 a 48 puntos = Insatisfacción

De 49 a 72 puntos = medianamente satisfecha

De 73 a 96 puntos = Satisfecha

Procesamiento y análisis de la información: La información recogida se efectuó el procesamiento con el programa SPSS versión 24, con lo que se creó la base de datos respectiva.

Para el análisis de los resultados se elaboró tablas, tanto numérica como porcentual.

Para ver la relación de las variables en estudio se calculó el factor de correlación de Pearson.

RESULTADOS

Tabla 1

Características sociodemográficas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

CARACTERÍSTICAS	Frecuencia	Porcentaje
EDAD		
Menor de 25 años	4	13.3
Entre 25 a 29 años	13	43.3
Entre 30 y 34 años	11	36.7
Entre 35 y 39 años	1	3.3
Entre 40 y 44 años	1	3.3
Total	30	100
SEXO		
Masculino	2	6.7
Femenino	28	93.3
Total	30	100
SERVICIO		
Emergencia	30	100
AÑOS DE SERVICIO		
1 a 2 años	10	33.3
3 a 4 años	13	43.3
5 a 6 años	7	23.3
Total	30	100
CONDICION LABORAL		
Nombrada/o	6	20
Contratada/o	24	80
Total	30	100

En la tabla 1, observamos las características sociodemográficas de personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú-Piura, según edad el 43,3% tienen entre 25 a 29 años, el 36,7% de 30 a 34 años, el 13,3% menos de 25 años, el 3,3 %de 35 a 39 años y el 3,3% entre 40 a 44 años. De acuerdo al sexo el 93,3% es femenino y el 6,7% masculino. El 100% labora en el servicio de emergencia. De acuerdo al tiempo de servicio, el 43,3% entre 3 a 4 años, el 33,3% entre 1 a 2 años y el 23,3% de 5 a 6 años. Su condición laboral el 80% contratado y el 20 % nombrado.

Tabla 2

Características sociodemográficas del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

CARACTERÍSTICAS	Frecuencia	Porcentaje
EDAD		
Entre 15 a 20 años	1	2,5
Entre 20 a 30 años	7	17,5
Entre 30 a 40 años	11	27,5
Entre 40 a 50 años	15	37,5
Entre 50 a 60 años	5	12,5
Mayor de 60 años	1	2,5
Total	40	100
Sexo		
Masculino	17	6.7
Femenino	23	93.3
Total	40	100
SERVICIO		
Emergencia	40	100
TIEMPO DE HOSPITALIZACION		
1 día	8	33.3
2 días	14	43.3
3 días	13	32,2
4 días	4	10,0
5 días	1	2,5
Total	40	23.3
GRADO DE INSTRUCCIÓN		
Secundaria	1	2,5
Superior	39	97,5
Total	40	100

En la tabla 2, presenta las características sociodemográficas del usuario atendido en el servicio de emergencia. La edad, el 37,5% tienen entre 40 a 50 años, el 27,5% entre 30 a 40 años, el 17,5% de 20 a 30 años, el 12,5% entre 50 a 60 años, el 2,5% de 15 a 20 años y el 2,5% mayores de 60 años. En cuanto a sexo el 93,3% es femenino y el 6,7% masculino. El 100% se atendió en el servicio de emergencia. En cuanto a días de hospitalización el 43,3% dos días, el 33,3% un día, 32,2% tres días, el 10% cuatro días y el 2,5% cinco días. Según grado de instrucción el 97,5% tienen estudio superior y el 2,5% secundaria.

Tabla 3

Nivel de motivación del personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

Nivel de motivación	Frecuencia	Porcentaje
Baja	18	60
Media	12	40
Alta	0	0
Total	30	100

La tabla 3, muestra el nivel de motivación del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura, donde el 60% es baja y el 40% media.

Tabla 4

Nivel de motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

		Nivel de motivación							
Nº	Dimensiones	Alto		Medio		Bajo		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Variedad	7	23,3	23	76,7	0	0,0	30	100,0
2	Identidad	4	13,3	25	83,3	1	3,3	30	100,0
3	Importancia	1	3,3	28	93,3	1	3,3	30	100,0
4	Autonomía	4	13,3	26	86,7	0	0,0	30	100,0
5	Retroalimentación	17	56,7	13	43,3	0	0,0	30	100,0

En la tabla 4, observamos el nivel de motivación por dimensiones, sobresale la dimensión retroalimentación con el 56,7% de nivel de motivación alto y el 43,3% medio. Seguido de la dimensión variedad con el 23,3% de nivel de motivación alto y el 76,7% medio. Luego la dimensión identidad con el 13,3% de nivel de motivación alto, el 83,3% medio y el 3,3% bajo. Con igual porcentaje para la dimensión autonomía con el 13,3% de nivel de motivación alto.

Tabla 5

Grado de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0
Media	20	50
Alta	20	50
Total	40	100

En la tabla 5, se describen los resultados del grado de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura, el 50% presenta un nivel de satisfacción alto y el 50% medio.

Tabla 6

Nivel de satisfacción del usuario según dimensión, atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

		Nivel de Satisfacción							
Nº	Dimensiones	Satisfecho		Medianamente satisfecho		Insatisfecho		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Estimulación	3	10,0	26	86,7	1	3,3	30	100,0
2	Confirmación	1	3,3	29	96,7	0	0,0	30	100,0
3	Consecución	27	90,0	3	10,0	0	0,0	30	100,0
4	Autoimagen	3	10,0	27	90,0	0	0,0	30	100,0
5	Sosiego	0	0,0	30	100,0	0	0,0	30	100,0
6	Compensación	0	0,0	25	83,3	5	16,7	30	100,0

La tabla 6, muestra el nivel de satisfacción del usuario según dimensiones. Presenta nivel de satisfacción satisfecho la dimensión consecución con el 90%. Presentan nivel de satisfacción medianamente satisfecho en las dimensiones sosiego el 100%, seguido de la dimensión confirmación con el 96,7%, luego la dimensión autoimagen con el 90%, para la dimensión estimulación con 86,7% y para la dimensión compensación el 83,3%.

Tabla 7

Relación entre nivel de motivación del personal de enfermería y grado de satisfacción del usuario, atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

Nivel de motivación del personal de enfermería	Grado de satisfacción del usuario							
	Insatisfecha		Medianamente satisfecha		Satisfecha		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	0	0,0	10	33,3	8	26,7	18	60,0
Media	0	0,0	5	16,7	7	23,3	12	40,0
Alta	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Sub total	0	0,0	15	50,0	15	50,0	30	100,0

Prueba de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,556 ^a	1	,456

La tabla 7, presenta la relación entre nivel de motivación del personal de enfermería y grado de satisfacción del usuario. Para el nivel de motivación bajo del personal de enfermería, el 33,3% de los pacientes refieren estar medianamente satisfechos y el 26,7% satisfechos. Para el nivel de motivación media del personal de enfermería el 16,7% de los pacientes están medianamente satisfechos y el 23,3% satisfechos. A la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson alcanza una significancia de $p=0.456$, lo cual significa que las variables en estudio no guardan relación entre ellas. Resultado que aprueba la hipótesis nula.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

De acuerdo a los objetivos planteados en la presente investigación se obtuvo lo siguiente:

De acuerdo a las características sociodemográficas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú-Piura, la mayoría tienen entre 25 a 34 años, de sexo femenino, con un tiempo de servicio entre 1 a 4 años, de condición laboral contratado.

Los resultados del personal de enfermería tienen cierta relación con Vásquez, S. (2007) en su investigación. El propósito es establecer la correlación entre el nivel de motivación del personal de enfermería y la satisfacción laboral. El 92,3% son mujeres y el 7,7% son hombres. términos de edad, 30.8% tiene entre 28-35 años, 38.4% tiene entre 36-43 años, en términos de condiciones de trabajo, 61.5% son nombrados, tiempo de servicio 65.4%, entre 1-7 años

Referente a las características sociodemográficas del usuario atendido en el servicio de emergencia. La edad de los pacientes la mayoría fluctúan entre 40 a 60 años, de sexo femenino, en cuanto a días de hospitalización esta entre 1 a 3 tres días y con grado de instrucción superior.

La OMS, considera que los factores edad y sexo son los vulnerables y están en riesgo de una situación de emergencia, las mujeres después de esa edad sufren de trastornos hormonales, anatómicas y de hábitos, entre otros factores. Romero A. (2016) afirmó que los cuarenta años son una etapa importante caracterizada por una serie de cambios profundos que desencadenarán cambios hormonales, así como importantes cambios físicos y psicológicos, que requieren atención médica. En cuanto al nivel de entusiasmo del personal de enfermería que trabaja en el servicio de urgencias de un hospital privado de Piura, Perú, el 60% es bajo y el 40% es medio, el resultado es diferente al de Vásquez, S. (2007). En conclusión, en cuanto al nivel de motivación de los profesionales de enfermería, el 48% mostró motivación moderada, el 27% motivación y el 25% baja motivación. Desde la perspectiva de los niveles de motivación en cada dimensión, predomina el nivel de motivación medio, que

representa el 76,7% de la dimensión de diversidad, el 83,3% de aprobación, seguido de una alta retroalimentación del 56,7% y la autonomía del 13,3%.

La motivación laboral es una parte importante de las actividades diarias de los empleados. Al realizar un trabajo, reconoce los cambios cualitativos, pero también es una forma de mantener un ambiente agradable y proactivo. Con el tiempo, la motivación es parte de la vida, existe en las actividades laborales que se realizan y se relaciona con el mantenimiento de la cultura y los valores en el desempeño.

En el ámbito laboral, se deben equilibrar los factores internos y externos para asegurar que el personal de enfermería trabaje en la institución.

En el ámbito laboral, los factores internos y externos deben equilibrarse para asegurar que el personal de enfermería que trabaja en la organización, sano o no, responda positiva y satisfactoriamente según sus propias características físicas. Debe estar asignado a un área donde pueda realizar sus actividades de manera óptima y eficiente brindando una respuesta positiva en el cuidado de los pacientes y que este se refleje en el nivel de satisfacción de ellos dando una respuesta positiva.(Rueda Y, 2019).

Sobre el grado de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura, el 50% presenta un nivel de satisfacción alto y el 50% medio. Según dimensiones en el usuario el nivel de satisfacción satisfecho la dimensión consecución con el 90%. Presentan nivel de satisfacción medianamente satisfecho en las dimensiones sosiego el 100%, seguido de la dimensión confirmación con el 96,7%, luego la dimensión autoimagen con el 90%, para la dimensión estimulación con 86,7% y para la dimensión compensación el 83,3%. Este resultado tiene cierta relación con Zavala (2010) en el estudio de la satisfacción de los pacientes mayores con la atención brindada por enfermeras en los servicios médicos, encontraron que el 41,7% de los pacientes mayores encuestados tienen una satisfacción moderada y baja. Grado de satisfacción, El 25% de las personas tiene poca satisfacción y el 8% de las personas tiene una alta satisfacción. Es diferente a Huerta, E. (2015), en el propósito de su investigación fue determinar la satisfacción de los usuarios que reciben tratamientos de "tema médico", como resultado, se dio cuenta de que el 92,2% de los usuarios están satisfechos con la atención. En el componente de la encuesta

SERVPERF, más del 80% de los usuarios se mostraron satisfechos (94,3%, 89,6%, 89,6% y 84,5% respectivamente); sin embargo, en el componente de capacidad de respuesta, causó la mayor insatisfacción de los usuarios (23,4%)

En la actualidad, los usuarios son el principal pilar del sistema de salud y la satisfacción es un indicador para medir la calidad de los servicios de salud. A través del Ministerio de Salud, a través de los lineamientos técnicos para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud, supervisados por la RM No. 527-2011 / MINSA. El documento técnico que contiene el método SERVQUAL tiene una escala multidimensional para medir la satisfacción de los usuarios externos de las empresas de servicios privados.

En cuanto a la relación entre la motivación del personal de enfermería y la satisfacción del usuario para los pacientes con poca motivación, el 33,3% de los pacientes expresó una satisfacción moderada. En cuanto al nivel medio de motivación, el 16,7% de los pacientes se mostró moderadamente satisfecho y el 23,3% de los pacientes se mostró satisfecho. La prueba estadística de chi-cuadrado de Pearson alcanzó una significación $p = 0,456$, lo que significa que las variables estudiadas no se correlacionan entre sí. Los resultados son consistentes con Mamani, N. (2017) del Hospital Nacional de la Policía Nacional de Luis Nicasio Sáenz, Perú. El objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y la calidad de la atención brindada a los usuarios externos, el resultado que se presenta es que no encuentra las dimensiones de la satisfacción laboral y la calidad de la atención ($p > 0.05$), concluyendo que la Satisfacción Laboral del personal de salud no guarda relación con la Calidad de Atención que se brinda al usuario.

El resultado obtenido en la prueba estadística alcanza una significancia $p > 0.05$ por lo tanto la relación entre las variables nivel de motivación y satisfacción del usuario no guardan relación, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Los rasgos sociodemográficos del personal de enfermería del servicio de urgencias de un hospital privado de Piura, Perú, son en su mayoría mujeres de 25 a 34 años, con una vida útil de 1 a 4 años y situación contractual.

Las características sociodemográficas del usuario atendido en el servicio de emergencia. La edad de los pacientes la mayoría fluctúan entre 40 a 60 años, de sexo femenino, con 1 a 3 tres días de hospitalización y con grado de instrucción superior.

El nivel de motivación del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura, donde el 60% es baja y el 40% media.

En cuanto al nivel de motivación por dimensiones, sobresale el nivel de motivación medio, para la dimensión importancia el 93,3%, autonomía el 86,7%, identidad el 83,3%, variedad el 76,7% y retroalimentación el 43,3%.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios que recibieron asistencia en la unidad de emergencia de un hospital privado en Piura, Perú, el 50% dijo estar muy satisfecho y el 50% dijo estar moderado.

Según dimensiones en el usuario, el nivel de satisfacción es: satisfecho en consecución 90%. Medianamente satisfecho en sosiego 100%, seguido de confirmación 96,7%, luego autoimagen 90%, para estimulación 86,7% y compensación 83,3%.

En cuanto a la asociación de la motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario, a la prueba estadística de chi cuadrado de Pearson presenta $p=0.456$, significa que las variables no guardan relación, se acepta la hipótesis nula.

RECOMENDACIONES

Se recomienda:

Socializar los resultados con la Jefatura de Enfermería a fin que estos resultados sean referentes para desarrollar programas de motivación al personal de enfermería.

El Departamento de Enfermería debe promover la orientación profesional de enfermería, brindar enfermería humanizada a los usuarios mejorando la calidad brindada y mayor satisfacción a los mismos.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Acero, D. (2017). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería y su influencia en la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Hipólito Unanue, El Agustino. Lima*. Tesis para obtener el título de licenciada en Enfermería. Escuela Profesional de Enfermería. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. Disponible en:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/681/Delia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gan, F. y Gaspar, B. (2007). *Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. España. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=757509>

Barrientos, J. (2018). *La motivación del personal de enfermería, en relación con la satisfacción del usuario desde la perspectiva del familiar*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Enfermería (Administración del cuidado de Enfermería). Maestría en Enfermería. Facultad de Estudios superiores Iztacala. Universidad Nacional Autónoma de México. Disponible en:

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/02/980761/75barrientosjudith.pdf>

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=757509>

<https://doi.org/10.26495/rtzh179.322923>

Cisneros, C. (2011). *Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Administración de la Atención de Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad Autónoma de Sal Luis de Potosí. México. Disponible en:

<https://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3020/MAE1ASL01101.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México. Disponible en:

https://www.academia.edu/8478303/Comportamiento_Organizacional_-_10ma_Edici%C3%B3n_-_Don_Hellriegel_and_John_W._Slocum_-_FL

Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*. Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Escuela Académico de Medicina Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú. Disponible en:

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>

Mamani, N. (2017). *La satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la calidad de atención brindada al usuario externo en la división de diagnóstico por imágenes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Sáenz, año 2014*. Tesis de para optar el grado académico de Maestra en Gestión de la salud. Escuela de Posgrado. Universidad Privada Norbet Wiener. Lima, Perú. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/986>

Marín, M. et al (2017). *Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social*. México. Revista Iberoamericana de las

Ciencias Sociales y Humanísticas: RICSH, ISSN-e 2395-7972, Vol. 6, N° 11, 2017 (Ejemplar dedicado a: Enero - Junio 2017), págs. 287-312. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503954319015.pdf>

Muñante, A. y Pérez, M. (2019). *Satisfacción laboral y motivación de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega EsSalud, 2018*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia de Salud. Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad nacional del Callao. Universidad Nacional del Callao. Lima. Perú. Disponible en:

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3838/MU%C3%91ANT E%20y%20PEREZ_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 10 Ed. Mc Graw Hill Interamerican. México. ISBN: 978-607-15-0613-9. (ISBN edición anterior: 978-970-10-6056-8). Disponible en:

https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom

Ore, E. y Soto, C. (2019). *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo del enfermero en el servicio de Medicina del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente, Lima 2018*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Enfermería. Escuela Académica Profesional de Enfermería. Facultad Ciencias de la Salud. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima. Perú. Disponible en :

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2973/TESIS%20Or%C3%A9%20Erik%20-%20Soto%20Cecilia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Paredes, G. (2013). *Satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del profesional de salud, servicio de emergencia- hospital regional de*

Moquegua- 2012. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres. Sección Segunda Especialidad. Escuela Académico Profesional de Enfermería Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. Perú. Disponible en:

<http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/379>

Palacios H. y Rafael, D. (2014). *Motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización Hospital Departamental De Huancavelica "Zacarias Correa Valdivia 2014*. Tesis para optar el título Profesional de Licenciada en Enfermería. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Huancavelica-Perú. Disponible en:

<http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/822>

Palomino, A. et al (2018). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima 2018*. Trabajo Académico para optar el título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. Facultad de Enfermería. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima. Perú. Disponible en:

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pebes, A. et al (2016). *Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional De Ica 2016*. Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica, Perú. Disponible en :

DOI: <https://doi.org/10.35563/revan.v7i1.186>

Roldan, K. (2019). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, 2017*. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios. Perú.

<https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/524/004-1-9-025.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uribe, C. (2017). *Condición laboral y satisfacción de la enfermera del Hospital Augusto Hernández Mendoza- Ica, 2014*. Tesis para optar el grado Académico de Doctora en Ciencias de Enfermería. Unidad de Posgrado de la Facultad de Enfermería. Escuela de Posgrado. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4771/ENDurquep.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006. Tesis para optar el Título de Licenciada en Enfermería. Escuela Académico Profesional de Enfermería. Facultad de medicinas Humana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/488>

Zubiri, F. (2013). *Satisfacción y motivación profesional*. An. Sist. Sanit. Navar. Version impresa ISSN1137-6627. Anales Sis San Navarra vol.36 no.2 Pamplona may./ago. 2013. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272013000200002

ANEXOS Y APÉNDICE

ANEXO N°01

ESCALA SOBRE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PRIVADO DEL PERÚ- PIURA 2020

Estimado (a) personal de enfermería, el presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo analizar y describir en qué nivel de motivación es la que predomina en su servicio de trabajo, de tal sentido pido su colaboración respondiendo a las preguntas con sinceridad y verazmente, el cual será totalmente confidencial.

INSTRUCCIONES: Contratado A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente

I.- DATOS GENERALES:

Edad: _____ Sexo _____ servicio _____ años de servicio _____

Condición laboral: nombrada/o _____ Contratada/o _____

N°	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca
	Dimensión: variedad					
1	Usted tiene la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades					
2	Usted suele emplear un número de habilidades complejas en su trabajo					
3	Usted cree que su trabajo es bastante simple y repetitivo.					
4	Para usted su trabajo implica realizar un número de tareas diferentes					
5	Para usted la demanda de su trabajo es altamente rutinaria y predecible.					

	Dimensión: identidad					
6	Usted completa una tarea de principio a fin y los resultados de su esfuerzo es claramente visibles e identificables.					
7	Usted realiza contribuciones insignificantes para su servicio o resultado final					
8	Para usted su trabajo es bien organizado de modo que tiene la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno					
9	Su trabajo le da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
	Dimensión: Importancia					
10	Lo que usted realiza afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes					
11	Lo que usted realiza es de mínimas consecuencias para los pacientes					
12	Para usted su trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital					
13	Usted cree que los pacientes se ven afectados por el trabajo que realiza.					
	Dimensión: Autonomía					
14	Usted muestra completa responsabilidad en su trabajo asumiendo responsabilidades					
15	Usted tiene muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
16	Para usted su trabajo le da la oportunidad de participar en la toma de decisiones					

17	Para usted su trabajo le concede libertad considerable para desarrollar su labor.					
Dimensión: Retroalimentación						
18	Su enfermera jefe le provee de constante retroalimentación sobre lo que está realizando					
19	Sus supervisores y compañeros esporádicamente le dan retroalimentación de cuan bien está realizando su trabajo					
20	Sus supervisores le hacen saber cuan bien ellos piensan que está realizando su trabajo					
21	El solo hecho de realizar su trabajo le da la oportunidad de deducir cuan bien lo está realizando					
22	Para usted es importante que los miembros de su institución le refieran cuan eficaz es su trabajo					

ESCALA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL PRIVADO DEL PERÚ- PIURA 2020

Estimado Sra. (o), soy egresada del programa de enfermería de la Universidad San Pedro filial Piura, en esta oportunidad me dirijo a usted para hacerle llegar la presente escala, cuyo objetivo es determinar el "Nivel de Satisfacción del Paciente sobre el cuidado que brinda la Enfermera". Es por eso le pido que sus respuestas sean lo más sincera posible, es de carácter anónimo, agradeciendo de antemano su colaboración y participación.

Edad _____ Sexo _____

Tiempo de hospitalización _____ servicio _____

Grado de instrucción: Analfabeta () -Primaria () -Secundaria () -Superior()

INSTRUCCIONES: A continuación, le entrevistare en base a las siguientes preguntas elaboradas, que tienen cuatro posibles respuestas de las cuales Ud. Responderá lo que crea correcto sobre la base de las siguientes alternativas:

Nº	Preguntas	Siempre	Casi siempre	A veces	Pocas veces	Nunca
	CUIDADOS DE ESTIMULACIÓN					
1	La enfermera le estimula a participar en su cuidado.					
2	La enfermera le habla con voz suave y clara.					
3	La enfermera busca la colaboración de Ud. En su cuidado					
4	La enfermera motiva la expresión libre de sus necesidades.					
	CUIDADOS DE CONFIRMACION					
5	La enfermera le hace sentir importante					

6	Usted siente que es reconocido por la enfermera su cuidado.					
7	Cuando ingreso al servicio para hospitalizarse, la enfermera le brindó orientación acerca del horario de visita, alimentación, reposo, medicación y normas hospitalarias.					
8	Al brindarle orientaciones la enfermera, le dio tiempo a Ud. para que reitere la explicación.					
	CUIDADOS DE CONSECUION y CONTINUIDAD DE LA VIDA					
9	Cuando Ud. necesita de la enfermera, ella acude oportunamente al llamado.					
10	Durante las 24 horas del día la enfermera está dispuesta a atenderlo de acuerdo a sus requerimientos.					
11	La enfermera le brinda tratamiento en el horario establecido					
12	La enfermera le explica el horario de trabajo rotativo, que tenían.					
13	Durante la administración de su tratamiento le explica en forma clara la enfermera sobre los beneficios del medicamento en su organismo					
	CUIDADOS PARA RESGUARDAR LA AUTOIMAGEN DEL PACIENTE					
14	La enfermera le saluda cordialmente llamándolo por su nombre o apellido					
15	La forma cómo le trata la enfermera le invita a expresar lo que está sintiendo					
16	Cuando Ud. manifiesta sus preocupaciones, la enfermera le escucha.					
17	La enfermera le brinda educación para los cuidados en el hogar, respetando su cultura, costumbres y creencias.					

	CUIDADOS DE SOSIEGO Y RELAJACION					
18	Cuando la enfermera se la acercó le brinda un abrazo o una palmada en la espalda.					
19	La enfermera se acerca con gestos amables (sonrisas suaves).					
20	La enfermera comenta con Ud. Cosas Agradables.					
21	La enfermera conversa con Ud. cuando le realiza los procedimientos.					
	CUIDADOS DE COMPENSACION					
22	Durante su estancia hospitalaria, la enfermera le explica el porqué de cada medicamento durante su administración.					
23	Durante su estancia hospitalaria, la enfermera le explica el porqué de cada procedimiento antes de su realización.					
24	La enfermera le apoya en la realización de sus actividades diarias de manera amable.					

ANEXO N°02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

Soy egresado del Programa de Estudios de Enfermería de la Universidad San Pedro, estoy realizando un trabajo de investigación sobre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura. El propósito de esta ficha es lograr la autorización de los participantes para la de los instrumentos (cuestionarios) de investigación.

Ha sido seleccionado para participar en esta investigación, la participación en este estudio es voluntaria, si usted accede a participar, se le pedirá sea honesta en sus respuestas. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas; si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Autorización:

He leído el procedimiento descrito arriba. Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informada de que la meta de este estudio es para fines de mejorar la carrera de Enfermería.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FECHA

ANEXO N° 03

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
Independiente: Motivación Es una forma de estimular a una persona para que se comporte de una determinada manera, o al menos produce una tendencia hacia una determinada conducta, dependiendo de la forma de recibir el estímulo.	Variedad Identidad Importancia Autonomía Retroalimentación	Preguntas: 1,2,3,4,5 6,7,8,9 10,11,12,13 14,15,16,17 18,19,20,21,22 De 22 a 71 puntos = Motivación baja De 72 a 87 puntos = Motivación media De 88 a 110 puntos = Motivación alta	Nominal Escala análoga de cinco puntos (1, 2, 3, 4, 5). (Nunca=1, Pocas veces =2, A veces =3, Casi siempre= 4 y Siempre =5).

Definición conceptual de variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
Dependiente: Satisfacción viene a ser un estado físico o mental de complacencia por sentir que ya nada se necesita porque logro sus expectativas	Cuidados de estimulación Cuidados de confirmación Cuidados de consecución y continuidad de la vida Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente Cuidados de sosiego y relajación Cuidados de compensación	Preguntas: 1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11,12,13 14,15,16,17 18,19,20,21 22,23,24, De 24 a 48 puntos = Insatisfacción De 49 a 72 puntos = medianamente satisfecha De 73 a 96 puntos = Satisfacción	Nominal Escala analoga de cuatro puntos (1, 2, 3, 4). (Nunca= 1, casi nunca=2, casi siempre =3 y siempre = 4).

Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre nivel de conocimiento y práctica de medidas de bioseguridad del personal de enfermería, Hospital Militar I División del Ejército Piura 2021?	General Identificar la relación entre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura 2021. Específico - Identificar el nivel de motivación del personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura - Identificar el nivel de motivación del personal de	Existe la relación entre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura 2021.	Variable independiente Motivación: Se utilizó el instrumento elaborado por Palacios, H. y Rafael, D. (2014) el cual consta de 22 preguntas Con dimensiones: Identidad, Importancia, Retroalimentación Autonomía, Con respuesta valorada con escala Likert que tendrá las siguientes categorías: (1 = Nunca, 2 = Pocas veces, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Excelente). dando como resultados según la puntuación obtenida. - De 22 a 71 puntos = Motivación baja - De 72 a 87 puntos = Motivación media	Investigación cuantitativa, básica, descriptivo correlacional, muestra constituida por 24 enfermeros del servicio de Emergencia del Hospital III Es Salud-Chimbote. Instrumento a utilizar elaborado por Barón para evaluar los factores en estudio del desempeño laboral y el instrumento utilizado por Palacios, H. y Rafael, D. (2014) para evaluar motivación del personal de enfermería y

	enfermería según dimensiones, en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura Identificar el grado de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura. Identificar el grado de satisfacción según dimensiones en el usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura Establecer la relación entre motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del		3. De 88 a 110 puntos = Motivación alta Variable dependiente Satisfacción: Se utilizo el instrumento elaborado por Palacios, H. y Rafael, D. (2014) el cual consta de 22 preguntas. Con dimensiones: Cuidados de estimulación, Cuidados de confirmación, Cuidados de consecución y continuidad de la vida, Cuidados para resguardar la autoimagen del paciente, Cuidados de sosiego y relajación, Cuidados de compensación. Con respuesta valorada con escala Likert que tendrá las siguientes categorías: (1 = Nunca, 2 = Pocas veces, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Excelente). dando como resultados según la puntuación obtenida. 1. De 24 a 48 puntos = Insatisfacción 2. De 49 a 72 puntos = medianamente satisfecha 3. De 73 a 96 puntos = Satisfecha	satisfacción del usuario de la atención recibida. Los resultados fueron agrupados en tablas de frecuencia absoluta y porcentual y para ver la relación de las variables en estudio se calculó el coeficiente de correlación de Pearson.
--	--	--	--	--

	Hospital Privado del Perú- Piura.			
--	--------------------------------------	--	--	--

ANEXO N°04

PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS SUJETOS

Previa a la aplicación del instrumento, se les hará firmar un consentimiento informado a cada uno de los sujetos. Se le informará detalladamente el procedimiento de la investigación la que tendrá en cuenta el respeto y dignidad de la persona. Se respetará su derecho a la autodeterminación y el conocimiento irrestricto de la información, protegiendo su integridad física, moral y psicológica, respetando su decisión y voluntad.

El instrumento será anónimo a fin de proteger el derecho de privacidad de los sujetos en estudio.

El instrumento, se usará para fines de la investigación teniendo en cuenta el principio de beneficencia y no maleficencia: se hará conocer que la información requerida no va a ser usada en contra del sujeto de estudio y que tampoco se buscará obtener algún beneficio económico.

Durante la aplicación del instrumento los sujetos se les darán un trato justo y privacidad como también los cuestionarios serán eliminados de manera conveniente utilizando mecanismo de confidencialidad y anonimato.

ANEXO N° 05

Matriz de los datos

	D. Estimulación				D. Confirmación				D. Consecución				D. Autoimagen				D. Sosiego				D. Compensación			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	2	3	2	3	5	4	2	5	3	2	4	3	4	2	2	4	3	2	4	3	4	2	4
2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	2	3	4	3	5	3	5	1	4	3	4	2	3	2
3	2	2	2	2	3	4	1	3	3	2	5	4	3	3	2	5	4	2	3	4	3	4	2	4
4	4	2	3	3	4	2	3	4	5	3	4	2	4	3	2	2	4	2	3	3	4	3	2	3
5	2	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	4	2	3	2
6	3	2	3	2	4	3	2	3	5	3	4	2	3	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2
7	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3
8	3	3	4	4	3	4	2	3	2	4	3	2	1	3	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3
9	2	1	2	2	2	5	4	4	3	5	2	4	2	4	4	2	3	3	2	2	2	3	2	3
10	4	3	5	4	3	2	4	3	4	3	5	2	4	3	3	3	3	4	2	3	4	2	3	2
11	3	3	1	4	3	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3
12	2	1	3	3	2	4	3	2	5	3	3	5	2	4	3	2	3	2	2	4	3	3	5	3
13	2	1	4	1	2	3	3	2	5	3	3	1	4	3	4	2	4	2	3	4	3	3	2	3
14	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	5	2	4	4	3	2	3	4	4	2	3	3	2	3

15	5	4	4	3	1	3	4	3	2	3	3	1	4	2	3	2	4	3								
16	2	2	3	3	3	4	2	4	3	2	4	2	3	2	2	3	4	3								
17	2	3	3		2	4	3		2	5	4	3	3		3	4										
18	4	3	3	4	4	2	3		3	4	3	3	4	2	4	3	2									
19	5	3	4	4	2	4	3		3	2	3	3	5	3	4	2	3									
20	3	4	3	4	2	4	3		3	2	3	3	4	2	3	4										
21	4	3	3	3	4	2	3		4	3	4	4	3	2	3	3	3									
22	3	2	4	3	3		2			3	2	2	3	3	4											
23	2	3	2	2	4	2	4		3	2	3	3	2	4	3	2	3									
24	3	2	2	2	3	2	2		4	3	3	2	3	3	2	4										
25	4	3	3	4	3	3	4		3	3	3	4	3	4	3	3	4									
26	4	3	4	3	4	3	3		3	2	3	4	3	3	3	3	3									
27	2	2	2	3	2	4	2		1	5	2	4	1	3	5	2	2									
28	2	3	2	2	4	2	3		3	5	3	4	4	3	4	4	3									
29	4	3	3	3	2	4	3		2	4	3	4	4	2	3	3	3									
30	4	3	3	3	4	3	2		3	4	2	3	3	4	2	4	2									
31	3	4	3	3	4	3	3		3	3	2	3	2	4	3	3	2									

ANEXO N° 07

MATRIZ DE DATOS CRUDOS EN PROGRAMA SPSS

Variable	Nombre	Tipo	Archivos	Definición	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Minimización	Modelo	Mod
16	d11	Numerico	0	0	La apta valen re	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
17	d12	Numerico	0	0	Para valen re	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
18	d13	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
19	d14	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
20	d15	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
21	d16	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
22	d17	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
23	d18	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
24	d19	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
25	d20	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
26	d21	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
27	d22	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
28	d23	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
29	d24	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
30	d25	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
31	d26	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
32	d27	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
33	d28	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
34	d29	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
35	d30	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
36	d31	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
37	d32	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
38	d33	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
39	d34	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
40	d35	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
41	d36	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
42	d37	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
43	d38	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
44	d39	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada
45	d40	Numerico	0	0	Unidad con apta	(1) Blanca	Ninguno	4	Desactiva	Nominal	Entrada

[illegible]

ANEXO N° 09

La encuesta sobre la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización con el hospital privado del peru para 2003-04. [ConjuntoDatos1] - BMI SPSS Statistics Editor de datos

Archivo	Editar	Ver	Datos	Transformar	Analizar	Gráficos	Utilidades	Ampliaciones	Ventana	Ayuda															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Derivados	Columnas	Almacenar	Medida	Dirig															
1	TemposHos...	Número	8	0	Tiempo de hos...	(1, Lin Dig)	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada														
2	Emergencia	Número	8	0	Servicio	(1, Emergen...	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
3	Instrucción	Número	8	0	Grado de instru...	(1, Analibe...	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
4	p1	Número	8	0	La enfermera le...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
5	p2	Número	8	0	La enfermera le...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
6	p3	Número	8	0	La enfermera b...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
7	p4	Número	8	0	La enfermera m...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
8	p5	Número	8	0	La enfermera le...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
9	p6	Número	8	0	Ustad sione qu...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
10	p7	Número	8	0	Cuando ingreso...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
11	p8	Número	8	0	Al ingresar a un...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
12	p9	Número	8	0	Cuando Ud. ne...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
13	p10	Número	8	0	Durante las 24...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
14	p11	Número	8	0	La enfermera le...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
15	p12	Número	8	0	La enfermera le...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
16	p13	Número	8	0	La enfermera le...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
17	p14	Número	8	0	La forma cómo...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
18	p15	Número	8	0	Cuando Ud. ma...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
19	p16	Número	8	0	La enfermera la...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
20	p17	Número	8	0	Cuando la enfer...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
21	p18	Número	8	0	La enfermera s...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
22	p19	Número	8	0	La enfermera c...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
23	p20	Número	8	0	La enfermera c...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
24	p21	Número	8	0	Durante su est...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
25	p22	Número	8	0	Durante su est...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														
26	p23	Número	8	0	La enfermera le...	(1, Nunca)	Ninguno	4	Derecha	Nominal	Entrada														

ANEXO N° 10

[illegible]

USP

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

A. Originalidad del Archivo Digital

E. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS 3



[Signature]

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	5/10/2025		

Keywords: *Self-esteem, self-esteem threat, self-esteem threat effects, self-esteem threat effects on self-esteem, self-esteem threat effects on self-esteem, self-esteem threat effects on self-esteem*

- [illegible]

Notes: Zellweger and Schindler are two studies, we concentrated the research a little less. Zellweger had 12 cases, 12 in.

Motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Hospital Privado del Perú- Piura 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%



9	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
12	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
15	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %
18	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.unjbg.edu.pe	



	Fuente de Internet	<1 %
21	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
22	cybertesis.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Señor de Sipán Trabajo del estudiante	<1 %
25	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Católica del CIBAO Trabajo del estudiante	<1 %
29	www.asepeyo.es Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	revistas.unilibre.edu.co Fuente de Internet	<1 %



		<1 %
32	www.medigraphic.com Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1 %
34	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	<1 %
35	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	www.ricsh.org.mx Fuente de Internet	<1 %
37	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
38	www.cervantesvirtual.com Fuente de Internet	<1 %
39	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
42	scielo.isciii.es Fuente de Internet	<1 %



43	www.educaweb.mx Fuente de Internet	<1 %
44	Submitted to Laureate Higher Education Group Trabajo del estudiante	<1 %
45	Submitted to Universidad de artes, ciencias y comunicación UNIACC Trabajo del estudiante	<1 %
46	www.ssa.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
47	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
48	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
49	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
50	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
51	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	Janaina Fonseca Victor, Gabriele Dias Gomes, Luana Rodrigues Sarmento, Arethusa Morais de Gouveia Soares et al.  with vaccination against Influenza A (H1N1) in	<1 %

the elderly", Revista da Escola de Enfermagem
da USP, 2014

Publicación

53	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
54	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
55	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	www.scribd.com Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

FIGURAS

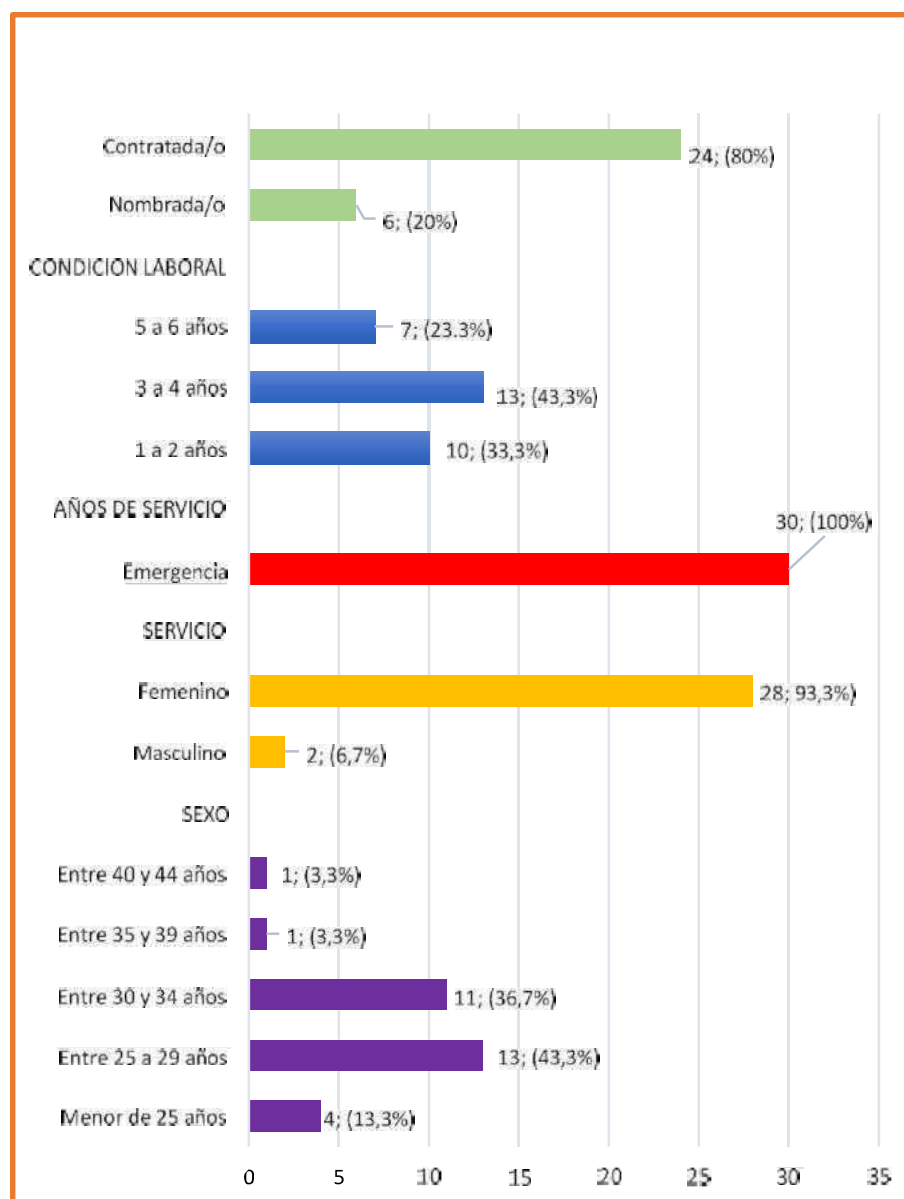


Figura 1 Características sociodemográficas del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

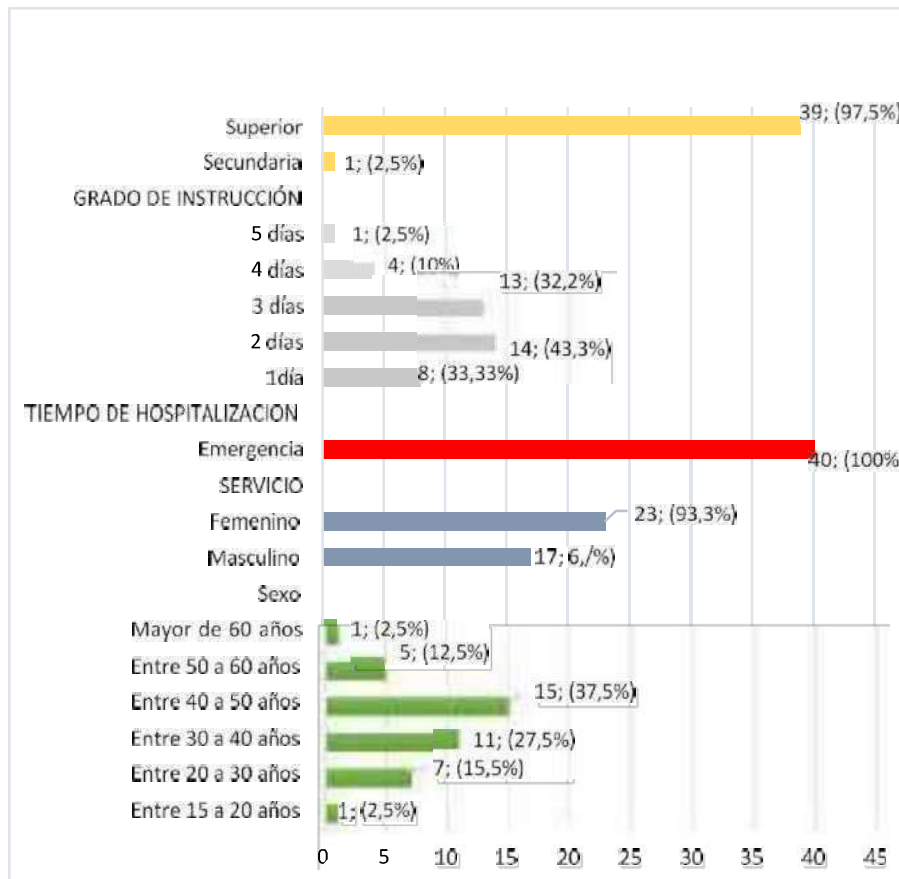


Figura 2 Características sociodemográficas del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021



Figura 3 Nivel de motivación del personal de enfermería que laboran en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

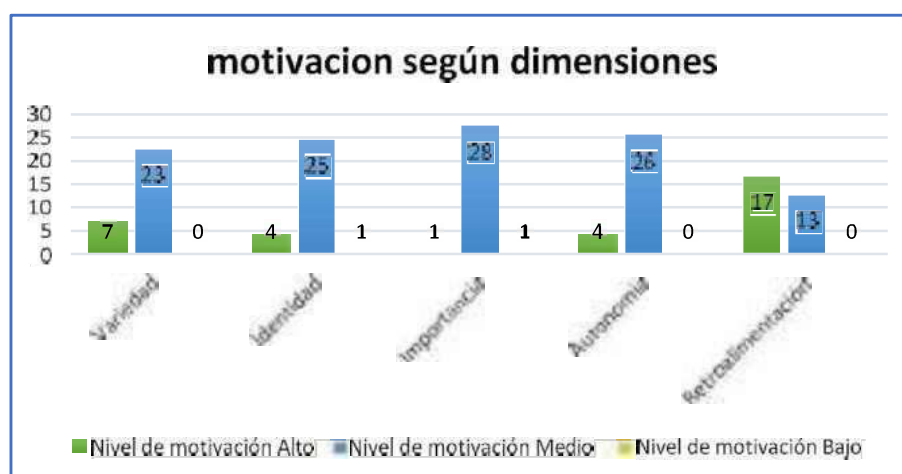


Figura 4 Nivel de motivación del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

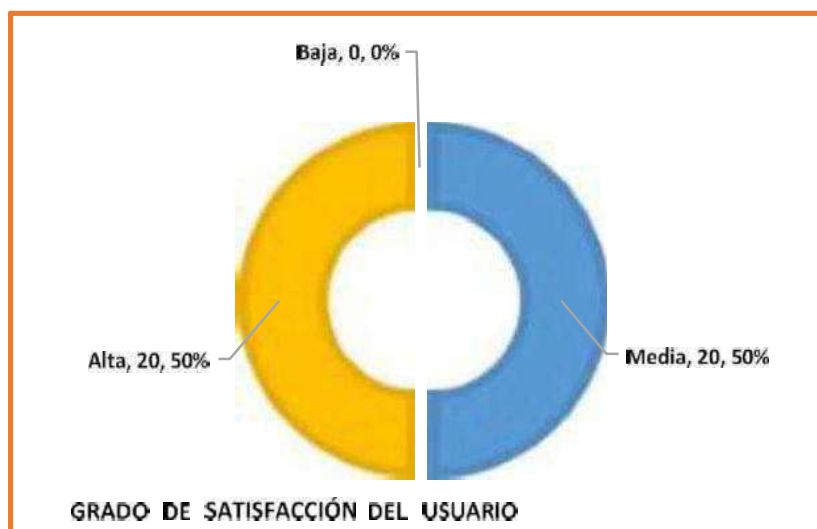


Figura 5 Grado de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

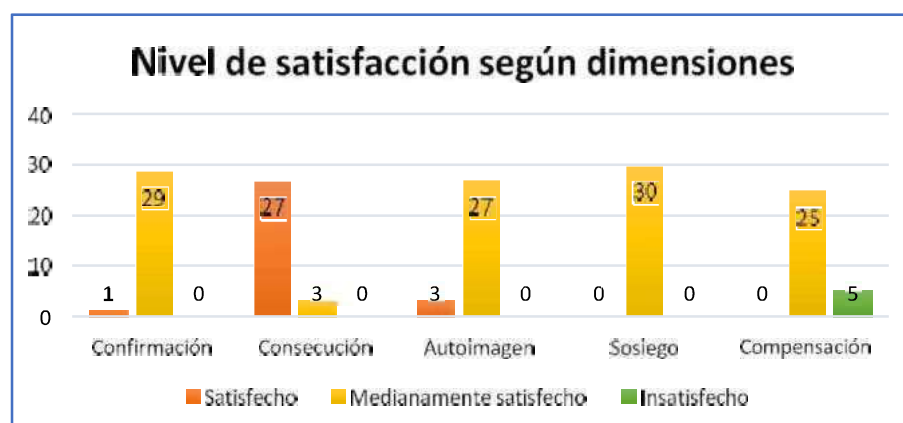


Figura 6 Nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021

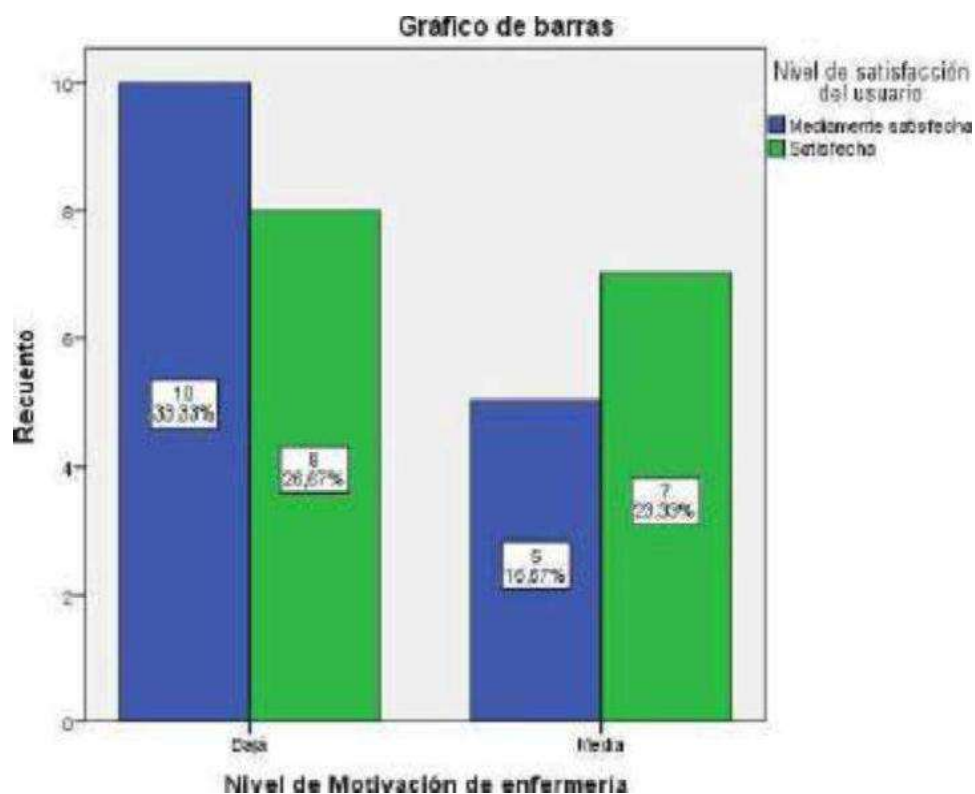


Figura 7 Relación entre nivel de motivación del personal de enfermería y grado de satisfacción del usuario, atendido en el servicio de emergencia del Hospital Privado del Perú- Piura 2021