



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**La motivación y la calidad de servicio al cliente en la Clínica
Ricardo Palma – Lima Metropolitana, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Chávez Espinoza; José Luis (ORCID: 0000-0001-6977-1557)

ASESOR:

Dr. Márquez Caro, Orlando Juan (ORCID: 0000-0003-4804-2528)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicado a los investigadores interesados
en la gestión
organizacional y a mi familia por su apoyo
incondicional.

El autor.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por su apoyo en el correcto e impecable procedimiento para la sustentación de la presente investigación.

A mi asesor metodólogo Dr. Orlando Márquez Caro, por el compromiso, apoyo y paciencia en su asesoría.

A mis familiares por su apoyo incondicional, solidaridad y palabras de aliento para continuar en la presente investigación, me refiero a mi madre Yovany Espinoza Rojas y hermanos Roxana, Benjamín y Jhuliet.

El autor.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	36

Índice de tablas

Tabla 1 Juicio de expertos.....	18
Tabla 2 Fiabilidad de la variable motivación	18
Tabla 3 Fiabilidad de la variable calidad de servicio.....	19
Tabla 4 Motivación	21
Tabla 5 Análisis dimensiones motivación	22
Tabla 6 Calidad de servicio	22
Tabla 7 Análisis dimensiones calidad servicio.....	23
Tabla 8 Pruebas de normalidad.....	23
Tabla 9 Correlación entre la variable motivación y calidad de servicio.....	24
Tabla 10 Correlación entre motivación y dimensiones de calidad servicio	24

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Motivación	21
Figura 2 Calidad de servicio	22

Resumen

La presente investigación tuvo objetivo determinar cómo se relaciona la motivación con la calidad de servicio en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021. La metodología fue de tipo aplicada, de estudio transversal descriptivo – correlacional, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. Se obtuvieron datos de una población de 108 trabajadores con una muestra representativa obtenida a través de una formula aleatoria simple de 84 trabajadores del área UCI adultos, cuya técnica e instrumento de recolección de datos fue el cuestionario. Para medir la confiabilidad se utilizó el coeficiente de alfa de cronbach cuyo resultado para ambas variables fue de 0,846 lo que demostró su muy alta confiabilidad. Se concluye que existe una relación entre la motivación y la calidad de servicio en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021 ($Rho = 0.763$, significancia bilateral de $0.000 < 0.05$).

Palabras clave: Motivación, calidad de servicio, clínica.

Abstract

The objective of this research was to determine how motivation is related to the quality of service in customer service at the Ricardo Palma Lima Metropolitana Clinic, 2021. The methodology was of an applied type, a descriptive cross-sectional study - correlational, non-experimental design, approach quantitative. Data were obtained from a population of 108 workers with a representative sample obtained through a simple random formula of 84 adult ICU workers, whose data collection technique and instrument was the questionnaire. To measure reliability, the Cronbach's alpha coefficient was used, whose result for both variables was 0.846, which demonstrated its very high reliability. It is concluded that there is a relationship between motivation and quality of service in customer service at the Ricardo Palma Lima Metropolitan Clinic, 2021 ($Rho = 0.763$, bilateral significance of $0.000 < 0.05$).

Keywords: Motivation, quality of service, clinic

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país el sistema privado de salud muestra una evidente ventaja frente al sistema público y esto se debe a que no existe una dependencia presupuestal respecto del Estado y el manejo logístico es mucho más aligerado en comparación de este último; por ello es posible contar con implementos médicos modernos de forma oportuna, áreas debidamente acondicionadas e incluso contratar personal altamente calificado, lo que permite una gran capacidad resolutive respecto de la atención de los pacientes; sin embargo, existe un factor clave que ha quedado soslayado y que es trascendental para el cumplimiento de objetivos en toda organización, nos referimos a la motivación del personal, y en materia de salud la motivación es indispensable puesto que existe una conexión e interacción directa entre los trabajadores y los pacientes, quienes requieren una atención óptima y de calidad para satisfacer sus necesidades.

La motivación de acuerdo a Roussel (2000) es un sello distintivo de la psicología humana y contribuye al nivel de compromiso humano. Es el proceso de provocar, activar, guiar, inspirar y mantener el comportamiento de un individuo para lograr la meta deseada (p.5). Por ello es significativa en el campo laboral, es así que Sum (2015) para el contexto internacional señala que la falta de motivación impide que las personas se esfuercen por hacer un gran trabajo. La motivación en el trabajo tiene muchas consecuencias psicológicas positivas, como la autorrealización, un sentido de competencia y utilidad, y el mantenimiento de la autoestima (p.3).

Obiekwe (2016) manifiesta que la motivación se puede especificar como un proceso de gestión, que anima a las personas a trabajar mejor para el beneficio general de la organización, proporcionándoles motivos, que se basan en sus necesidades no satisfechas (p. 2). En esa línea, Tunga et al. (2018) señalan que la motivación de trabajo que existe en los empleados acompañada de una buena disciplina laboral son dos aspectos que se esperan de la empresa. La empresa puede alentar a los empleados a estar altamente motivados para lograr los objetivos de la empresa (p. 248).

Respecto a la calidad según Fontalvo y Vergara (2010) no solo se consideran las características del producto o servicio que permiten que el producto o servicio satisfaga las necesidades del cliente, sino también la idoneidad para el uso. (p. 22).

En esa línea la calidad de atención involucra tanto al sector público y privado, por ello Ampuero (2017) en el contexto nacional señala que, es cierto que la calidad de la atención en los problemas de salud de las personas se presenta en muchos hospitales alrededor del mundo, pero es un tema controvertido que ha sido estudiado por los proveedores de servicios desde un principio, y los profesionales de la salud del sector público está acaparando la atención principal. Para los ciudadanos, hoy en día, la mayoría de los hospitales privados son hospitales que se esfuerzan por mejorar sus servicios brindando una atención de calidad y por ende la fidelización de los pacientes (p. 1).

La variable calidad de servicio, como concepto, es investigada a nivel mundial por su importancia frente a la optimización de servicios y ello se evidencia en el artículo de Taroreh et al. (2017) en donde señala que conocer la satisfacción del paciente es muy importante porque es útil para el hospital, para evaluar la posición actual del hospital en comparación con la competencia y necesita encontrar qué partes necesitan mejorar para mantener la confianza del consumidor, mejorando la calidad del servicio (p. 256).

De forma similar, Zeithaml (1990, citado en Kalaja et al., 2016) en donde señala que la calidad del servicio es la percepción del cliente y es juzgada por ellos personalmente, no por las organizaciones. Además, la calidad del servicio se puede definir, así como la conformidad con las especificaciones del cliente (p. 558). Del mismo modo la importancia de estudio de dicho concepto en los centros asistenciales es tratado en diversas investigaciones, por su impacto en el despliegue de actividades, por ello Al-Damen (2017) señala el interés por la calidad de los servicios de salud es cada vez mayor. Con la creciente presión para medir la calidad, las evaluaciones de la atención médica basadas en el paciente son cada vez más importantes (p.139).

Debido a la coyuntura a nivel local se ha incrementado la demanda de enfermos en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) adultos lo cual ha generado estrés laboral producto de la sobrecarga de trabajo; asimismo se ha visto la necesidad de contratar personal nuevo, que por naturaleza de la situación y la urgencia de la prestación de servicios ingresan a laborar en plena adaptación a un campo tan álgido como es la UCI, siendo, incluso, un área nueva para muchos de

ellos, lo cual genera demora en la atención y en algunos procesos que deberían de ser muchos más rápidos.

Los índices de calidad se ven reflejados en la satisfacción de los usuarios y esto a su vez se muestra en la aceptabilidad del mercado y la preferencia de sus clientes, en ese orden de ideas debemos señalar que una de las clínicas más importantes de nuestro país es la Clínica Ricardo Palma, que incluso fue una de las primeras en acreditarse ante el Ministerio de Salud. Dentro de la misión de la Clínica Ricardo Palma podemos apreciar que busca otorgar servicios de salud de forma óptima, segura y de calidad a la comunidad, al igual que en su visión donde se aprecia la búsqueda de reconocimiento en el campo de la salud por su trayectoria, prestigio y fin servicial, orientado a sus pacientes, clientes y trabajadores.

Evaluamos la motivación y la calidad de servicio en el área UCI adultos, del cual nace el siguiente problema general ¿Cuál es la relación de la motivación con la calidad de servicio en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021? Y, los siguientes problemas específicos: 1. ¿De qué manera la motivación se relaciona con la puntualidad en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021?, 2. ¿De qué manera la motivación se relaciona con la presentación personal en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021?, 3. ¿De qué manera la motivación se relaciona con la prontitud en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021?, 4. ¿De qué manera la motivación se relaciona con la capacidad profesional en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021?

Sobre la justificación teórica, la presente investigación servirá como insumo para futuros estudios sobre temas relacionados. Respecto de la justificación práctica, servirá como información y posible estrategia de solución para los agentes interesados en materia de calidad de servicio al cliente y motivación laboral. Sobre la justificación metodológica, en el presente estudio se conocerá los niveles de significancia de la metodología aplicada, lo cual servirá como fuente de información y antecedentes frente a investigaciones relacionadas.

Respecto a los objetivos se tiene como objetivo general: Determinar cómo se relaciona la motivación con la calidad de servicio en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021 y, los objetivos específicos: 1.

Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la puntualidad en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021, 2. Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la presentación personal en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021, 3. Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la prontitud en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021, 4. Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la capacidad profesional en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.

Asimismo, al referirnos como hipótesis general: La motivación se relaciona con la calidad de servicio en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021 y, las hipótesis específicas: 1. La motivación se relaciona con la puntualidad en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021, 2. La motivación se relaciona con la presentación personal en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021, 3. La motivación se relaciona con la prontitud en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021, 4. La motivación se relaciona con la capacidad profesional en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se tiene como antecedentes internacionales algunas tesis y artículos científicos sobre temas relacionados a nuestra problemática planteada, los mismos que se señalan a continuación: Zavala y Vélez (2020) abordaron el objetivo de estudiar artículos científicos respecto de la gestión de calidad, su vínculo con el servicio al cliente y explica el impacto positivo que puede manifestarse en las empresas con la aplicación de estas variables como factores de competitividad. Su estudio fue de enfoque cualitativo, cuyo método fue de carácter documental – bibliográfico. Para la compilación de información se utilizaron fuentes primarias; y estas fueron trabajos de grado, posgrados, tesis doctorales y artículos publicados entre el año 2015 y 2020; se utilizaron los buscadores Scielo y Redalyc, en base a los descriptores claves: empresas de servicio, gestión de calidad y servicio al cliente. Los resultados muestran como la gestión de calidad puede ser entendida según la perspectiva de los autores como un proceso, sistema, estrategia, necesidad, entre otros. La gestión de calidad pretende satisfacer a los clientes y lograr la competitividad empresarial. El estudio concluyó en lo siguiente: Primero, la gestión de calidad es un factor importante para garantizar la estabilidad de una empresa en el mercado, también es una óptima estrategia de fidelización. Segundo, permite alcanzar objetivos y la calidad en las organizaciones. Tercero, permite destacar el servicio ofrecido y conlleva a su proveedor a lograr la competitividad. Cuarto, actualmente en la economía mundial, la gestión de calidad es un instrumento importante para toda empresa porque conduce al cumplimiento de logros y la satisfacción de sus clientes, situando a la organización en una buena posición en el mercado.

Lagos (2015) sustentó un estudio de enfoque cualitativo, 75 personas como población, método de recolección de información y entrevistas a los trabajadores. Dentro de sus resultados: el logro ya no ocupa el primer puesto ya que se dejó de hacer trabajos complejos y se estandarizó, por ello se disminuyó el índice en la toma de decisiones, asimismo se destacó el reconocimiento dentro de la esfera de motivación dado a la satisfacción de los jefes y estímulo para con sus trabajadores, también se encontró discrepancia con la responsabilidad ya que las acciones realizadas por los trabajadores pasaron de ser complejas a estandarizadas y la responsabilidad en decidir es menor, sumado a eso, es reducida la delegación de

supervisión a los subordinados ya que estas trabajan bajo un alto nivel de control. Asimismo, se considera como un componente importante a las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, su relación con los supervisores y superiores. El estudio concluyó en lo siguiente: Primero, Sobre la organización como herramienta gerencial se arribó a la importancia en delimitar niveles jerárquicos y grupos estratégicos para el trabajo en equipo, acompañado del fortalecimiento de capacidades para la mejora de sus funciones. Segundo, respecto de la unificación del trabajador como instrumento gerencial, se arribó a que el talento humano es su recurso más importante, y se debe dar prioridad en el sentido de desarrollo y provisión. Implementar una metodología para trabajar en equipo. Tercero, sobre el clima laboral como estímulo del personal y la mejora en su desempeño se determinó que este es importante para el logro de objetivos; y en la medida que este sea positivo ayudará en la mejora de resultados.

López (2018) buscó determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los comensales de un restaurante en Ecuador. Asimismo, se aplicó el enfoque mixto: respecto del enfoque cuantitativo se utilizó encuestas a los clientes consumidores del restaurante Rachy's; y respecto del enfoque cualitativo se utilizó entrevistas dirigidas a los propietarios y al personal. El tipo de investigación fue descriptivo, la muestra fue de 7280 clientes como referencia, se utilizaron preguntas a modo de cuestionario basadas en 25 ítems, aplicando la escala de LIKERT, las respuestas fueron ingresadas al programa estadístico SPSS para la tabulación y análisis.

Resultados obtenidos: de 365 encuestados, el 6.6% percibió un total desacuerdo que los empleados cumplen sus horarios, el 36,4% percibió un parcial desacuerdo, el 46% percibió una posición moderada y el 11% percibió un acuerdo parcial sobre el cumplimiento de horarios establecidos; así mismo en cuanto a la presentación personal se obtuvo que el 4,4% percibió un total desacuerdo que el personal tiene una apariencia adecuada y pulcra, el 48,8% percibió un parcial desacuerdo, el 15,6% percibió una posición intermedia, el 22,7% percibió un acuerdo parcial y el 8,5% percibió un total acuerdo que los trabajadores tienen una adecuada y pulcra apariencia. Se evidencio una correlación positiva entre calidad de servicio y satisfacción al cliente. Fue de enfoque cualitativo y se aplicó entrevistas del cual se pudo evidenciar la falta de capacitación y motivación al

personal por parte de la empresa. Luego de obtenido los resultados se propuso programas de capacitación al personal a fin de lograr su competitividad y la calidad de servicio. El estudio concluyó de la siguiente forma: Primero, una vez desarrollada la investigación, se logra demostrar la vital importancia del servicio al cliente, la cual llevará al éxito de la empresa o al fracaso. Segundo, se ve la necesidad de tener evaluaciones de calidad en servicio para permitir llevar un correcto control de las actividades en la empresa; del mismo modo disminuir las equivocaciones del servicio para lograr conseguir mayor cantidad de beneficios sobre todo económicos. Tercero, se identificó los factores importantes de la calidad de servicio tales como: trato personalizado, respuesta inmediata, instalaciones, equipos modernos y maquinarias; asimismo se demostró que existen clientes satisfechos con la comida, instalación y servicio por parte del personal.

En la presente investigación se tiene como antecedentes nacionales algunas tesis sobre temas relacionados a nuestra problemática planteada, los mismos que se señalan a continuación: Contreras (2018), en su tesis buscó determinar la relación entre motivación laboral y calidad del servicio en una agencia de viaje de Lima, se aplicó como metodología, enfoque cuantitativo, nivel correlacional; se aplicó la técnica de encuesta a 148 usuarios. El instrumento usado fue el cuestionario, tablas y pruebas de hipótesis. Para la validación de la confiabilidad de las variables en el cuestionario se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Resultados: la relación identificada entre ambas variables es aceptable en la agencia Full Viajes Perú; considerando los siguientes valores: sobre motivación; de 148 encuestados, el 36,5% muestran una motivación baja, el 58,1 muestran una motivación regular y el 5,4% una motivación alta; sobre calidad de servicio; de 148 encuestados, el 14,9% percibió baja calidad, el 76,3% percibió regular calidad y el 8,8% percibió una alta calidad; asimismo sobre la capacidad de respuesta de los trabajadores en el ámbito profesional se obtuvo valores: el 41,2% percibió una capacidad baja, el 52,7% un capacidad regular y el 6,1% una capacidad alta de respuesta de los trabajadores en el ámbito profesional. En ese sentido, se determinó que la calidad de servicio es influenciada por la motivación, es por ello que se debe lograr cumplir las expectativas de los clientes identificando las necesidades de los mismos considerando el desempeño de los trabajadores para lograr ser mejores competidores. Se arribó a las siguientes conclusiones: Primero:

Los trabajadores no se encuentran motivados para colmar las expectativas de los clientes. Segundo: en la relación entre calidad de servicio y motivación de logro se identificó que los trabajadores tienen poco conocimiento de los servicios que brindan y un bajo compromiso por cumplir con las tareas encomendadas. Tercero: en la relación de calidad de servicio y motivación de poder se identificó que los trabajadores tienen baja consideración en aportar con sus ideas, así como baja consideración para las tareas encomendadas vulnerando las expectativas de una calidad de servicio esperada. Cuarto: en la relación de calidad de servicio y motivación de afiliación se identificó que en la empresa existe una escasa relación entre los trabajadores, baja predisposición por brindar asistencia, comunicación no fluida, lo que refleja insatisfacción por parte del cliente.

Ccencho (2018) en su tesis buscó determinar la asociación de la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención del usuario en un hospital de Huancavelica. En cuanto a la metodología fue de tipo correlacional, ya que busca determinar la relación entre las dos variables, la población fue de 32 enfermeros y 100 usuarios, ambos en consultorios externos, el muestreo fue no probabilístico intencionado, se utilizó como instrumento la encuesta SERVQUAL. Dentro de los hallazgos se identificó relación directa entre calidad de atención y la motivación del profesional de enfermería en los consultorios externos; el estudio concluyó en lo siguiente: Primero, existe relación positiva y significativa entre la motivación del profesional de enfermería y la calidad de atención de los usuarios de consulta externa. Segundo, existe relación negativa y significativa entre la desmotivación del personal de enfermería y la calidad de atención de los usuarios de consulta externa. Tercero, existe una relación positiva y significativa entre la regulación introyectada del profesional de enfermería y la calidad de atención de usuarios de consulta externa. Cuarto, existe relación positiva y significativa entre la regulación identificada del personal de enfermería y la calidad de atención de los usuarios de consulta externa. Quinto, existe relación significativa y positiva media entre la motivación intrínseca del profesional de enfermería y la calidad de atención de los usuarios de consulta externa.

Rojas (2018), busco establecer la asociación de la motivación y la calidad del servicio en PROSEGUR Huacho. La población fue de 35 trabajadores, aplicando el modelo KISH. Resultados: Se evidencia una significativa relación entre

la calidad de servicio y la motivación en la empresa PROSEGUR. Conclusión: se evidenció una significativa relación entre calidad de servicio y la motivación en la empresa PROSEGUR, fundamentado en una correlación: media positiva de 0.416, 0.397, 0.411 y 0.401.

Respecto a la teorización las variables motivación y calidad de servicio presentamos: variable motivación, es un conjunto de elementos que refuerzan el interés del hombre, entre ellos destacan dos grandes necesidades señaladas en el estudio del concepto de la motivación. McClelland (1961, citado por Araya y Pedreros, 2013), señala que la gente tiene tres motivos, es decir, la necesidad de logro, afiliación y poder. Algunos autores sugieren que estas necesidades tienen una motivación social porque se aprenden sin saberlo como producto del conflicto activo con el medio ambiente (p.48).

En la misma línea, para la primera dimensión acerca de la necesidad de logro, McClelland (1961, citado por Amorós, 2016) encontró que los grandes realizadores se distinguen de los demás por su deseo de mejorar las cosas. Buscan situaciones en las que tengan la responsabilidad personal de brindar una solución a su problema, en las que puedan obtener rápidamente retroalimentación sobre el desempeño para ver si pueden mejorar y, finalmente, en las que puedan establecer metas ambiciosas. Pero no les gusta el éxito aleatorio. En otras palabras, me gusta el desafío de resolver problemas y asumir la responsabilidad personal por el éxito o el fracaso. Además, evita tareas que no son fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, quieren sentir que el resultado, el éxito o el fracaso, depende de sus propias acciones. Las personas con mayores logros tienen más probabilidades de experimentar una sensación de logro y satisfacción por sus esfuerzos, por lo que asumir un 50 % de posibilidades de éxito y un 50 % de posibilidades de fracaso mejorará el rendimiento (p.86).

Siendo los indicadores de la necesidad de logro: deseo de realizar bien las cosas, retroalimentación y éxito. El primer indicador de la necesidad de logro, es el deseo de realizar bien las cosas; en base a ello, Oyarce (2013) manifiesta que es un conjunto de mejores prácticas que se aplican a la gestión y operación de una empresa con el objetivo de lograr resultados consistentes basados en un conjunto de principios, valores y conceptos clave compartidos por todos los conjuntos organizacionales. El propósito es una organización (p.59).

El segundo indicador de la necesidad de logro es la retroalimentación, en base a ello; Leiva et al. (2017, citado por Ulloa y Gajardo, 2017) manifiesta que la retroalimentación es el proceso por el cual la información recopilada de las observaciones en el aula se valora en la medida en que se devuelve al maestro. Es decir, compartir, analizar y comprender (p.89). El tercer indicador de la necesidad de logro es el éxito, en base a ello, Franco y Urbano (2010 citado por Santamaría, 2017) manifiesta que el éxito también se puede medir en términos de competitividad empresarial. Esto se entiende ampliamente como la capacidad de una organización para mantener una ventaja sobre sus competidores, permitiéndoles ganar, mantener y fortalecer su posición en el mercado. (p.107).

En la investigación para la segunda dimensión acerca de la necesidad de poder, McClelland (1961, citado por Amorós, 2016) señala lo siguiente que las personas que poseen una alta necesidad de poder, confiabilidad e impacto en otros que tienen una gran necesidad de poder, que tienden a estar a cargo de otros, influenciar a otros, anhelan una posición en situaciones competitivas o de estatus, o se obsesionan con la fama. Solo el desempeño real gana poder (p.86).

Siendo los indicadores de la necesidad de poder: competitividad, prestigio e influencia. El primer indicador de la necesidad de poder es la competitividad, en base a ello, Daza et al. (2017) manifiesta que esta es la capacidad de cualquier tipo de empresa u organización para desarrollar y mantener los beneficios que le permitan disfrutar y mantener posiciones privilegiadas o líderes en todo lo mejor del mercado. (p.3).

El segundo indicador de la necesidad de poder es el prestigio, en base a ello, Boucek (1957, citado por García et al., 2018) manifiesta que prestigio es el resultado del juicio humano sobre las situaciones a las que nos enfrentamos en cada momento. Es una valoración superior de los fenómenos individuales o colectivos, a partir de los cuales tiende a valorar ciertos elementos como la fama y el poder (p.366). El tercer indicador de la necesidad de poder es la influencia, en base a ello, Pérez y Gardey (2009) indicó que la influencia es el efecto de influir.

En la investigación para la tercera dimensión, sobre la necesidad de afiliación, McClelland (1961, citado por Amorós, 2016) señala que la necesidad de asociaciones ha recibido poca atención por parte de los investigadores. Pero a la larga, crea un ambiente de trabajo cómodo, influye en otras necesidades y está

claramente relacionado. Por ejemplo, el hecho de que mantener buenas relaciones con otros miembros de una organización puede otorgar a los gerentes poder en forma de autoridad en lugar de coerción sobre sus subordinados. Esto ayuda a largo plazo a lograr de manera efectiva las metas establecidas por la organización y sus empleados. En esta situación se observa claramente la relación entre necesidad de afiliación, logro y poder. (p.86).

Siendo los indicadores de la necesidad de afiliación: ambiente grato de trabajo, buenas relaciones y cumplimiento de metas. El primer indicador de la necesidad de afiliación es el ambiente grato de trabajo, en base a ello, Fernández y Paravic (2003, citado por Contreras et al., 2015) señalan que se puede definir como la actitud positiva de un individuo hacia el trabajo, este es un elemento importante de la atención relacionado con la calidad de los servicios médicos. (p.62).

Como segundo indicador sobre la necesidad de afiliación tenemos a las buenas relaciones, en base a ello, Tamayo y Romero (2019) señalan que toda empresa necesita tener un buen ambiente de trabajo, lo que significa que muestra estabilidad, seguridad e integración. El ambiente de trabajo es muy importante para los recursos humanos porque ayuda a la organización a crecer y tener éxito. Por otro lado, cabe mencionar que la calidad del clima laboral está íntimamente relacionada con la gestión social de los empresarios y la estrategia de liderazgo de las empresas (p.25).

El tercer indicador de la necesidad de afiliación es el cumplimiento de metas, en base a ello, Espinoza et al. (2015) señalan que es un acto, una posición, un trabajo que se completa, ejecuta y compromete. Por tanto, el desempeño se refiere al comportamiento y eficacia del desempeño en una profesión, cargo o profesión, tomando en cuenta el conocimiento que cada persona tiene sobre su puesto de trabajo. (p.4).

Variable calidad de servicio, se considera a un conjunto de estándares y niveles que engloban una óptima prestación hacia el cliente o usuario. Respecto a ello, Malagón-Londoño (1999, citado en Vargas et al., 2013) señala que en el servicio médico se tienen en cuenta criterios de calidad: puntualidad, presencia personal, prontitud en la atención, cortesía, amabilidad, respeto, trato humano, diligencia en el uso de las instalaciones diagnóstico, agilidad en la identificación de

problemas, ingenio y capacidad para resolver problemas, competencia en procedimientos, Comunicación con el usuario y su familia, interpretación del estado de ánimo del usuario, profesionalismo, ética, equidad, presentación práctica de enseres, exhibición completa de utensilios y artículos, capacitación continua del personal de servicio y usuarios (p.669).

Al respecto, se evidencia que el término calidad de servicio contiene las siguientes dimensiones: puntualidad, prontitud en la atención, presentación personal y capacidad profesional; y respecto de ello analizaremos cada dimensión a para fortalecer los conocimientos del tema estudiado.

En ese orden de ideas respecto a la primera dimensión puntualidad Bernete (2010, citado en Molero, 2018) señala lo siguiente: la calidad de las personas debe ser cuidadosa y diligente para completar su trabajo en tiempo y forma, incluyendo la puntualidad, el compromiso con la oficina y la entrega a tiempo de los trabajos pendientes en la oficina. La puntualidad puede entenderse no solo como un valor sino también como una actitud. La puntualidad, en cambio, es el resultado de saber actuar a tiempo y administrar el tiempo. La puntualidad siempre da responsabilidad, respeto e ideas organizativas, a diferencia de la imagen que dan los rezagados. La idea de llegar a tiempo al sitio y trabajar a tiempo es una característica de nuestra sociedad (p.18).

De lo precitado se tiene como indicadores a la diligencia y responsabilidad; respecto de ello, el primer indicador se refiere a la diligencia y Murillo (2011) señala que, en el desarrollo del trabajo, los especialistas necesitan tener una visión analítica y creativa que les permita realizar análisis críticos en áreas estratégicas y establecer las herramientas necesarias para la toma de decisiones (p.22).

Respecto al segundo indicador que se refiere a la responsabilidad, Pérez y Merino (2012) señalan lo siguiente: una persona responsable es alguien que actúa conscientemente y puede ser procesada por ese motivo. Por tanto, la responsabilidad es una virtud contenida en todo aquel que goza de su libertad (párr. 3).

Sobre la segunda dimensión que es presentación personal, Simón (2012, citado en Cuadrado y Layza, (2017) señala que esta es un conjunto de atributos específicos para ellos, o el código que una persona usa para enviar su imagen.

Muéstrale esto a los demás con ropa, peinados, maquillaje, movimientos corporales, etc. (p.30).

Respecto de ello se tiene como indicadores a la imagen e indumentaria. El primer indicador que se refiere imagen, es definido por Armas y Flores (2010, citado en Cuadrado y Layza, 2017) y señalan lo siguiente: la imagen personal no es solo la ropa a vestir, sino también las características del cuerpo, la postura y el movimiento al sentarse, caminar, saludar, la voz, cómo ver la postura, la risa y la sonrisa, la higiene, la cortesía, la educación, etc. Es amplia. Es una forma de vida, una forma de ser y de actuar. Entonces todos tienen. (p.31).

El segundo indicador que se refiere a indumentaria, es definido por Huamán (2019) y señala lo siguiente: incluye ropa destinada a ser usada en áreas restringidas o semi-restringidas 46 (como pijamas quirúrgicos). Los pijamas quirúrgicos vienen en muchas variedades y pueden tomar la forma de una chaqueta o traje de dos piezas (chaqueta), o una bata de una pieza lisa o estampada. Todo tiene que adaptarse al cuerpo. (p.45).

Sobre la tercera dimensión que es prontitud en la atención, la Caja Costarricense de Seguro Social, (s.f.) en el plan para la atención oportuna de la persona, señala lo siguiente: en este sentido, la “atención oportuna” prioriza las emergencias y los cánceres elegibles, y las demoras y atenciones razonables para asegurar que la gestión organizacional sea acorde con las buenas prácticas y la calidad percibida por los usuarios, debe entenderse como el equilibrio entre la oferta y la demanda, que define. población (p.4).

De lo precitado se tiene como indicadores a la oferta y la demanda. El primer indicador que se refiere a la oferta, es definido por Miller y Meiners (s.f., citado por Castaño y Vellojín, 2015), y precisan lo siguiente: en economía, la oferta se define como la cantidad de bienes o servicios que un productor está dispuesto a vender a varios precios de mercado. La oferta debe distinguirse del término oferta. Esta es la cantidad que un productor está dispuesto a vender a un precio determinado. (p.30).

El segundo indicador que se refiere a la demanda, es definido por León (2010, citado por Castaño y Vellojín, 2015) como la cantidad y calidad de bienes y servicios que los consumidores (demanda individual) o grupos de consumidores

(demanda total o demanda del mercado) pueden comprar a diferentes precios de mercado en el momento exacto. (p.31).

Sobre la cuarta dimensión que es capacidad profesional, Miranda y Pérez (2008, citado en Espinosa et al., 2015), lo definen como una serie de acciones realizadas por una persona entrenada en el proceso de desarrollar un ejercicio, representada por el desempeño de la función asignada y el resultado, con el fin de lograr la meta específica. (p.6).

De lo precitado se tiene como indicadores al cumplimiento de funciones y resultados. El primer indicador que se refiere al cumplimiento de funciones es definido por Espinoza, Gilbert y Oria (2015), de la siguiente manera: al ejercer un compromiso por parte de una persona profesionalmente capacitada, puede alcanzar los objetivos del trabajo que realiza, teniendo en cuenta conocimientos teóricos y prácticos. Su capacidad para realizar tareas y sus cualidades están determinadas por sus motivos y actitudes. Lo que se obtiene al adaptarse a las condiciones que ocurren puede ayudar a mejorar y ser evaluado al mismo tiempo. (p.8).

El segundo indicador que se refiere a resultados, es definido por Pérez y Gardey (2015) como el resultado, consecuencia o resultado de una situación o proceso particular. Este concepto se utiliza de diferentes maneras según el contexto (párr.1).

III. METODOLOGÍA

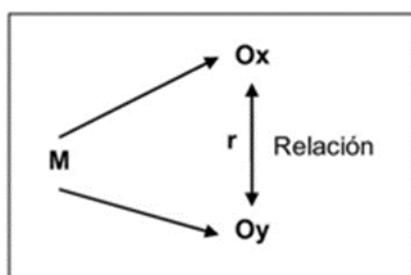
3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, para ello Hernández, et al. (2014) manifiestan que Utilice la adquisición de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadístico, establezca patrones de comportamiento y pruebe la teoría (p.4). Además, se aplicó el método hipotético deductivo, Feinsinger (2013) considera ello como herramientas metodológicas para hacer el trabajo de campo objetivo y verdaderamente científico (p.386).

La investigación fue de tipo aplicada, para ello Murillo (2008, citado por Vargas, 2009) manifiesta: la investigación aplicada se denomina "investigación práctica o experimental", y después de realizar y sistematizar la práctica basada en la investigación, se adquieren otros conocimientos con el fin de aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos. Uso de conocimientos y hallazgos que conducen a la comprensión de los hechos de manera consistente, organizada y sistemática. (p.159).

La investigación tuvo un diseño no experimental, Hernández et al. (2014) manifiestan que este tipo de investigación no se manipulan las variables.:

El estudio fue transversal, Hernández et al. (2014) pues la recopilación de datos se da en un solo momento del tiempo. A su vez, fue descriptivo y correlacional ya que se recolectan datos, describen categorías y se relacionan la variable motivación y la variable calidad de servicio. Su esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra de trabajadores del área UCI de la clínica Ricardo Palma.

Ox: Observación de motivación (Variable X).

Oy: Observación de calidad de servicio (Variable Y).

r: Grado de relación entre motivación y calidad de servicio.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables a analizarse pertenecen al nivel de medición nominal categóricas, porque no están sujetas a un orden jerárquico, asimismo son de naturaleza cualitativa (Hernández et al., 2014). Las variables de medición nominales se subclasifican en dicotómicas y categóricas, esta última puede tener tres o más categorías, las cuales, según lo estudiado no se ciñen a un orden jerárquico. Además, conceptualizándolas tenemos:

Conceptualización de la variable motivación: La motivación de acuerdo a Roussel (2000), es una característica de la psicología humana que contribuye al nivel de compromiso de una persona; es un proceso que suscita, activa, guía, estimula y sostiene el comportamiento de los individuos para lograr las metas deseadas. (p.5).

Conceptualización de la variable calidad de servicio: según Fontalvo & Vergara (2010) se define como características de los productos o servicios que les permitan cumplir su propósito y satisfacer las necesidades de sus clientes. (p.22).

Operacionalización de las variables (Ver Anexo 1)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis **Población**

En el presente estudio la población serán los trabajadores del área UCI de la clínica Ricardo Palma, que sumaron 108 trabajadores, para ello, Arias et al. (2016) manifiestan que una población de encuesta es un conjunto definido, limitado y accesible de casos que forma una referencia para la selección de la muestra y cumple con un conjunto predefinido de criterios. Al hablar de la población de estudio, debe quedar claro que el término se refiere no solo a humanos, sino también a animales, organismos, registros, hospitales, objetos, familias, nidos,

localidades, etc. En este último caso, puede ser más apropiado utilizar términos similares como cosmología. (p.202).

Muestra

En el presente estudio la muestra será representada por 84 trabajadores del área UCI de la clínica Ricardo palma, para ello, Hernández et al. (2014) nos dicen que una muestra es un subgrupo del conjunto para el cual se recopilan datos y, además de representar a la población, debe identificarse correctamente e identificarse con anticipación. (p.173).

A fin de calcular la muestra, se aplicó la fórmula aleatoria simple, siendo la muestra representativa: 84 trabajadores. Se trabajará con una muestra conformada de 84 trabajadores, seleccionados de manera intencional y probabilística simple, con un 0.05 de nivel de significancia.

Muestreo

El tipo de muestreo en el presente estudio será probabilístico ya que cualquiera de los elementos tiene las mismas posibilidades de ser elegidos, para ello, Hernández et al. (2014) mencionan que, en una muestra probabilística, todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados para la muestra, obtenida determinando las características de la población y el tamaño de la muestra, y seleccionando aleatoriamente el mecanismo de muestreo/unidad de medida analítica. (p. 175).

Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por los trabajadores del área UCI de la clínica Ricardo Palma.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Sobres las técnicas de recolección de datos Bavaresco (2001, citado por Useche et al., 2019) manifiestan que las técnicas de recolección de datos determinan qué método se utiliza porque el método de adquisición de datos es un procedimiento y actividad que valida el problema de la variable que se investiga en la encuesta. El equipo se utiliza para recopilar datos fácticos bajo investigación (p.30).

La técnica e instrumento a utilizarse será el cuestionario, Cea (2001, citado por Useche et al., 2019) manifiestan que, si eligió un cuestionario como método de recopilación de datos de la encuesta, la herramienta básica para recopilar información fue una encuesta estandarizada que constaba de una lista de preguntas estandarizadas (literalmente, lea a cada encuestado por turno). Por favor). (p.32).

Se utilizó el escalamiento Likert para medir cómo reaccionan los trabajadores materia de muestra, para ello, Hernández et al. (2014), lo consideran como un conjunto de ítems presentados como datos para medir las respuestas de un sujeto en tres, cinco o siete categorías. (p.238).

Tabla 1

Juicio de expertos

DNI	Nombre y Apellidos	Universidad	Opinión de Aplicabilidad
41478652	Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña	Universidad César Vallejo	Aplicable
07903350	Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos	Universidad César Vallejo	Aplicable
08729589	Dr.: Fernando Luis Márquez Caro	Universidad César Vallejo	Aplicable

Confiabilidad

Respecto a la estadística de confiabilidad, Hernández et al. (2014) mencionan que la confiabilidad del instrumento se refiere a la medida en que se obtienen los mismos resultados con la aplicación repetida al mismo individuo o sujeto. (p.200). Se usaron 10 respuestas para realizar la muestra piloto, aplicándose el estadístico de alfa de cronbach con IBM SPSS Statistics 21.

Tabla 2

Fiabilidad de la variable motivación

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,846	9

El alfa de Cronbach alcanzado es de 0.846; que se encuentra entre el rango de 0.81 a 1, por consiguiente, la evaluación realizada denota que el instrumento es de muy alta confiabilidad en la variable Motivación, en razón a los 9 ítems.

Tabla 3

Fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	8

El alfa de Cronbach alcanzado es de 0.846; que se encuentra entre el rango de 0.81 a 1, por consiguiente, la evaluación realizada denota que el instrumento es de muy alta confiabilidad en la variable Calidad de servicio, en razón a los 8 ítems.

3.5. Procedimientos

Mediante el cuestionario se reunirá información del área de UCI de la Clínica Ricardo Palma, la cual permitirá obtener información y datos cuantitativos de las variables; a su vez obtener una base de datos para luego ser analizados.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos recabados a través del cuestionario fueron procesados con el método estadístico IBM SPSS Statistics 21 y el programa informático de hojas de cálculo Microsoft Excel 2016, obteniendo como resultados las tablas y sus gráficos de barras en los cuales se detalla las cifras porcentuales para así poder determinar su significado. De dicha información, se realizaron los análisis y a su vez los contrastes con las hipótesis de las variables motivación y calidad de servicio mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La ética regula la conducta moral del ser humano y es considerado una ciencia deontológica importante para el buen conducir de las acciones del hombre. Para ello Yirda (2021) manifiesta que la ética se puede definir como la ciencia del comportamiento ético, ya que un análisis detallado de la sociedad puede determinar

cómo y debe comportarse por todos los individuos que viven en la sociedad. Esta filosofía está asociada con las reglas subyacentes para distinguir entre el bien y el mal (párr.2).

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo de la variable motivación

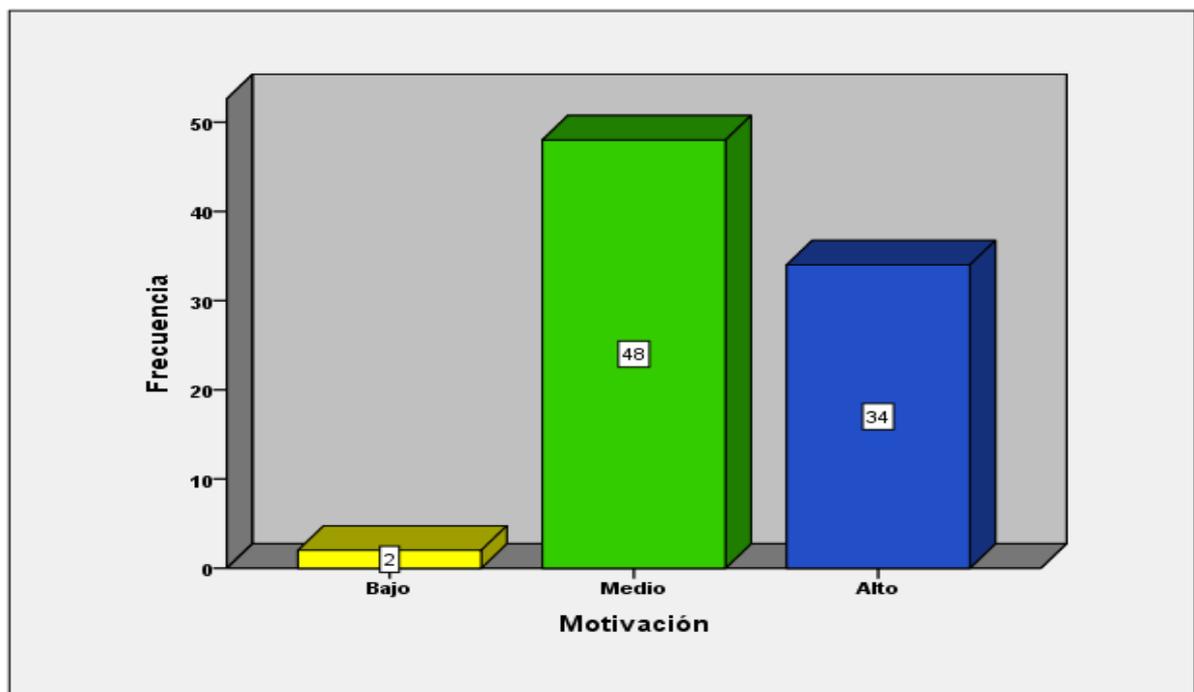
Tabla 4

Motivación

		f	%
Válidos	Bajo	2	2,4
	Medio	48	57,1
	Alto	34	40,5
	Total	84	100,0

Figura 1

Motivación



El 57,1% de los informantes perciben un nivel medio de motivación; el 40,5% un nivel alto y un 2,4% indica que se encuentran en un nivel bajo.

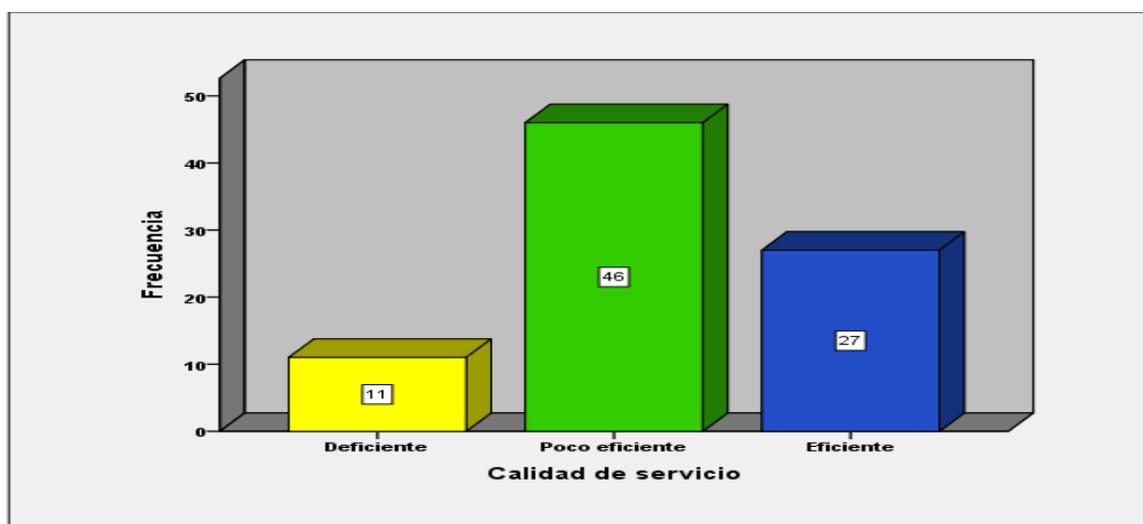
Tabla 5*Análisis dimensiones motivación*

	Dimensión logro		Dimensión poder		Dimensión afiliación		
	f	%	f	%	f	%	
Válidos	Bajo	5	6	12	14,3	10	11,9
	Medio	35	41,6	58	69,0	43	51,2
	Alto	44	52,4	14	16,7	31	36,9
	Total	84	100,0	84	100,0	84	100,0

El 52,4% de los encuestados perciben un nivel alto de logro; el 71,6% un nivel medio, el 69,0% perciben un nivel medio de poder y el 51,2% de los encuestados perciben un nivel medio de afiliación.

Tabla 6*Calidad de servicio*

	f	%	
Válidos	Deficiente	11	13,1
	Poco eficiente	46	54,8
	Eficiente	27	32,1
	Total	84	100,0

Figura 2*Calidad de servicio*

El porcentaje alto 54,8% evidencia que los encuestados perciben que existe un nivel poco eficiente de calidad de servicio; el 32,1% en un nivel eficiente y el 13,1% indica que se encuentran en un nivel deficiente.

Tabla 7

Análisis dimensiones calidad servicio

	Dimensión puntualidad		Dimensión presentación personal		Dimensión prontitud en la atención		Dimensión capacidad profesional	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	18	21,4	7	8,3	8	9,5	6	7,1
Poco eficiente	54	64,3	22	26,2	36	42,9	32	38,1
Efficiente	12	14,3	55	65,5	40	47,6	46	54,8
Total	84	100,0	84	100,0	84	100,0	84	100,0

El 64,3% de los encuestados evidencian un nivel poco eficiente de puntualidad, el 65,5% perciben un nivel eficiente de presentación personal; el 47,6% perciben un nivel eficiente de prontitud en la atención, y el 54,8% percibe un nivel eficiente de capacidad profesional.

Resultados inferenciales

Tabla 8

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,110	84	,014	,952	84	,003
Calidad de servicio	,167	84	,000	,917	84	,000

Al ser la significancia de las variables cuyo p-valor calculado es <0.05 la distribución no es normal (si es menor que 0.05 la distribución no es normal), por ello se aplica la medida de correlación Rho Spearman dado que las dos variables

a correlacionar no siguen una distribución normal, siendo una prueba estadística no paramétrica.

Prueba de hipótesis general

Tabla 9

Correlación entre la variable motivación y calidad de servicio

		Calidad de Servicio
Motivación	Coeficiente de correlación	0.763**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	84

Se evidencia un coeficiente de correlación de 0.763 y una Sig. Bilateral de 0.000 < 0.05, en consecuencia, hay una correlación positiva y fuerte entre la motivación y la calidad de servicio.

Prueba de hipótesis específicas

Tabla 10

Correlación entre motivación y dimensiones de calidad servicio

		Puntualidad	Presentación personal	Prontitud en la atención	Capacidad profesional
Motivación	Coeficiente de correlación	0.024	0.599**	0.599**	0.369**
	Sig. (bilateral)	0.826	0.000	0.000	0.001
	N	84	84	84	84

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

Para la hipótesis específica 1, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.24 y una Sig. Bilateral de 0.826 > 0.05, en consecuencia, no hay una buena correlación entre la motivación y la dimensión puntualidad. Para la hipótesis específica 2, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.679 y una Sig. Bilateral de 0.000 < 0.05, en consecuencia, hay una correlación positiva y moderada entre la motivación y la dimensión presentación personal. Para la hipótesis específica 3,

se evidencia un coeficiente de correlación de 0.599 y una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, en consecuencia, hay una correlación positiva y moderada entre la motivación y la dimensión prontitud en la atención. Para la hipótesis específica 4, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.369 y una Sig. Bilateral de $0.001 < 0.05$, en consecuencia, hay una correlación positiva y débil entre la variable motivación y la dimensión capacidad profesional.

V. DISCUSIÓN

En la hipótesis general, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.763 y una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, en consecuencia, hay una correlación positiva y fuerte entre la motivación y la calidad de servicio. Teniendo similitud con Contreras (2018) que en su tesis obtuvo como resultados que de una muestra de 148 encuestados la relación identificada entre ambas variables es aceptable en la agencia Full Viajes Perú; considerando los siguientes valores: sobre motivación; de 148 encuestados, el 36,5% muestran una motivación baja, el 58,1 muestran una motivación regular y el 5,4% una motivación alta; sobre calidad de servicio; de 148 encuestados, el 14,9% percibió baja calidad de servicio, el 76,3% percibió regular calidad de servicio y el 8,8% percibió alta calidad de servicio. En ese sentido se determinó que la calidad de servicio es influenciada por la motivación, es por ello que se debe lograr cumplir las expectativas de los clientes identificando las necesidades de los mismos considerando el desempeño de los trabajadores para lograr ser mejores competidores.

Igualmente, conforme a los hallazgos Para la hipótesis específica 1, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.24 y una Sig. Bilateral de $0.826 > 0.05$, en consecuencia, no hay una buena correlación entre la motivación y la dimensión puntualidad, la cual tiene disimilitud con López (2018) que en su tesis obtuvo como resultados que de una muestra de 365 encuestados, el 6,6% percibió un total desacuerdo que los empleados cumplen sus horarios, el 36,4% percibió un parcial desacuerdo, el 46% percibió una posición intermedia y el 11% percibió un acuerdo parcial sobre el cumplimiento de horarios establecidos. En este sentido, sostienen que la motivación influye en la puntualidad, por ello, si bien en el presente estudio se determinó la no relación entre la variable motivación y la dimensión puntualidad, no se puede soslayar que para el logro de objetivos de toda organización es importante cumplir con los horarios señalados y las reglas establecidas, entre ellas puntualidad, a fin de no afectar los servicios y/o la productividad de la empresa.

Siguiendo esa línea, conforme a los hallazgos para la hipótesis específica 2, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.679 y una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, en consecuencia, hay una correlación positiva y moderada entre la motivación y la dimensión presentación personal. Así mismo existe una similitud con López (2018) que en su tesis obtuvo como resultados que, de una muestra de 365

encuestados, el 4,4% percibió un total desacuerdo que el personal tiene una apariencia adecuada y pulcra, el 48,8% percibió un parcial desacuerdo, el 15,6% percibió una posición intermedia, el 22,7% percibió un acuerdo parcial y el 8,5% percibió un total acuerdo que los trabajadores tienen una adecuada y pulcra apariencia. En ese sentido tanto la variable motivación y la dimensión presentación personal tienen una relación positiva y moderada puesto que el cumplimiento de una adecuada indumentaria se arraiga, más al cumplimiento de las normas laborales que al propio animus del trabajador.

En ese mismo orden, conforme a los hallazgos para la hipótesis específica 3, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.599 y una Sig. Bilateral de 0.000 < 0.05, en consecuencia, hay una correlación positiva y moderada entre la motivación y la dimensión prontitud en la atención. Así mismo existe una similitud con Rojas (2018), que en su tesis obtuvo como resultados que, de una muestra de 35 encuestados, el 17% percibió que siempre la empresa cuenta con empleados que brindan un rápido servicio en las diferentes áreas de atención al cliente. En ese sentido queda demostrado que la variable motivación y la dimensión prontitud en la atención se encuentran relacionadas puesto que ambos se arraigan a un desempeño eficiente en el ámbito laboral.

Por último, conforme a los hallazgos para la hipótesis específica 4, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.369 y una Sig. Bilateral de 0.001 < 0.05, en consecuencia, hay una correlación positiva y débil entre la variable motivación y la dimensión capacidad profesional. Así mismo existe una similitud con Contreras (2018) que en su tesis logró determinar que de una muestra de 148 encuestados la relación identificada entre ambas variables es aceptable en la agencia Full Viajes Perú; considerando los siguientes valores: sobre capacidad de respuesta de los trabajadores en el ámbito profesional, el 41,2% percibió una capacidad baja, el 52,7% una capacidad regular y el 6,1% una capacidad alta de respuesta de los trabajadores en el ámbito profesional. En este sentido queda demostrada que la variable motivación y la dimensión capacidad profesional se encuentran relacionadas, aunque de manera débil puesto que la autorrealización y la preparación profesional no siempre va ligado al ambiente de trabajo o en su propio contexto según la investigación.

VI. CONCLUSIONES

Del estudio realizado, de sus objetivos y así como de los resultados arribados se obtuvo las siguientes conclusiones:

1. Se demostró el objetivo general y a la vez la hipótesis general se evidencia un coeficiente de correlación de 0.763 y una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, en consecuencia, hay una correlación positiva y fuerte entre la motivación y la calidad de servicio.
2. Para la hipótesis específica 1, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.24 y una Sig. Bilateral de $0.826 > 0.05$, en consecuencia, no hay una buena correlación entre la motivación y la dimensión puntualidad.
3. Para la hipótesis específica 2, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.679 y una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, en consecuencia, hay una correlación positiva y moderada entre la motivación y la dimensión presentación personal.
4. Para la hipótesis específica 3, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.599 y una Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, en consecuencia, hay una correlación positiva y moderada entre la motivación y la dimensión prontitud en la atención.
5. Para la hipótesis específica 4, se evidencia un coeficiente de correlación de 0.369 y una Sig. Bilateral de $0.001 < 0.05$, en consecuencia, hay una correlación positiva y débil entre la variable motivación y la dimensión capacidad profesional.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda seguir fortaleciendo las capacidades de los trabajadores a fin de continuar con la mejora y estándar de calidad de servicio, sumado a ello fortalecer la motivación del recurso humano.
2. Se recomienda que en investigaciones futuras relacionadas o conexas no se considere a la puntualidad como una dimensión puesto que no guardan relación con la variable motivación.
3. Se recomienda continuar con la supervisión y control de la indumentaria de los trabajadores en el área UCI adultos de la Clínica Ricardo Palma a fin de preservar la imagen institucional canalizada en la presentación personal de todos los trabajadores y en cumplimiento de las normas establecidas.
4. Se recomienda continuar fortaleciendo los procesos de capacitación al personal a fin de potenciar el dinamismo y rapidez en la atención de los pacientes, dado que el área de UCI adultos así lo requiere, en vista de los diversos casos complejos que se ven día a día.
5. Se recomienda proseguir con la evaluación constante de los recursos humanos a fin de obtener una posible promoción o mejora en los niveles ocupacionales en razón a la preparación y capacidad profesional de cada uno de los trabajadores, asimismo, establecer periodos de continuas capacitaciones a los colaboradores en todos los niveles de trabajo

REFERENCIAS

- Amorós, E. (2016) *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*.
https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento_organizacional-eduar
- Ampuero, C. (2017) *Calidad de servicio y fidelización del paciente en la clínica oftálmica instituto de la visión en el distrito de San Borja 2016* [Tesis pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1714/TESIS_CHRISTIAN%20EMANUEL%20AMPUERO%20ROMERO.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Araya, L., & Pedreros, M. (2009) Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una aplicación al mercado laboral de Chile del año 2009, *Revista Ciencias Sociales*, 4(142), 48. <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 202. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Al Damen, R. (2017) Health Care Service Quality and Its Impact on Patient Satisfaction Case of Al-Bashir Hospital. *International Journal of Business and Management*, 12 (9), 139. <http://dspace.kottakkalfarookcollege.edu.in:8001/jspui/bitstream/123456789/455/1/69370-255980-1-PB.pdf>
- Castaño, B., & Vellojín, I. (2015) *Análisis del comportamiento de la oferta y la demanda de camas en a UCI adulto de la ESE Hospital Universitario del Caribe de Cartagena, en el periodo enero - diciembre de 2012* [Tesis pregrado, Universidad de Cartagena].
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/5111/Tesis%20Cohorte%20XXII.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caja Costarricense de Seguro Social (s.f.) *Plan para la atención oportuna de las personas, Seguro Social, CCSS*.
<https://repositorio.binasss.sa.cr/repositorio/bitstream/handle/20.500.11764/651/planatencion.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=En%20ese%20sentido%2C%20la%20%E2%80%9CAteneci%C3%B3n,las%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20y%20percibida>

- Contreras, V., Reynaldo, K., & Cardona, L. (2015) Clima, ambiente y satisfacción laboral: Un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(1), 62. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v31n1/enf071115.pdf>
- Contreras, C. (2018) *Motivación laboral y su relación con la calidad de servicio en la agencia Full viajes Perú – Los Olivos – Lima 2018* [Tesis pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35190/Contreras_LCG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuadrado, F., & Layza, L. (2017) *Imagen personal y la autoestima de las estudiantes de la especialidad de tecnología del vestido de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle año 2016* [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1206/Tesis%20im%C3%A1gen%20y%20autoestima%20final%20biblio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ccencho, L. (2018) *Motivación del profesional de enfermería y calidad de atención del usuario de consultorios externos del Hospital departamental de Huancavelica, Perú – 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35122/ccencho_dl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Daza, M., Daza, M., & Pérez, A. (2017). Servicio al cliente: Una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *Revista de investigación en administración e ingeniería*, 5 (1), 3, https://www.researchgate.net/profile/AdithPerez/publication/318710675_Servicio_al_cliente_una_estrategia_gerencial_para_incrementar_la_competitividad_organizacional_en_empresas_de_Valledupar_Colombia/links/5978fddaaca27203ecc631c8/Servicio-al-cliente-una-estrategia-gerencial-para-incrementar-la-competitividad-organizacional-en-empresas-de-Valledupar-Colombia.pdf

- Espinosa, A., Lamadrid, M., & Oria, M. (2015) El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Lidia Doce*, 8. <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2016/cnf161j.pdf>
- Feinsinger, P. (2013) Metodología de investigación en ecología aplicada y básica: ¿Cuál estoy siguiendo, y por qué? *Revista Chilena de Historia Natural*, 86, 386. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchnat/v86n4/art02.pdf>
- García, M., Córdova, L., & Rodríguez, A. (2018) La confidencialidad, el prestigio y la reputación como valores intangibles de la conciliación médica para el profesionalista de la salud. *Revista Justicia*, 24 (34), 366. <http://www.scielo.org.co/pdf/just/n34/0124-7441-just-34-00358.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ª. ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Huamán, D. (2019) *Riesgo laborales en el personal de enfermería de centro quirúrgico del hospital Hernández Mendoza – Essalud Ica 2018* [Tesis pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9409/SEhuhede.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Kalaja, R., Myshketa, R., & Scalera, F. (2016) Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. *Social and Behavioral Sciences*. (235), 558. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816316160>
- Lagos, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas Copelec* [Tesis pregrado, Universidad del Bio – Bio]. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20Victor.pdf>
- López, D. (2018) *Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

- Molero Yañez, N. (2018) *La puntualidad en la administración pública y su relación con la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Tacna* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann] http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3487/167_2018_molero_yanez_nh_espg_maestria_gerencia_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Murillo Vargas, G. (2011) *Metodología de aplicación de una auditoria de gestión como herramienta para determinar los costos de la no calidad y elevar la productividad en el departamento de ahorros de la mutualista Pichincha* [Tesis de titulación, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4422/1/UPS-QT01833.pdf>
- Obiekwe, N. (2016) *Employee motivation and performance* [Tesis de titulación, Centria University Of Applied Sciences]. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/120824/Employee%20motivation%20and%20performance.pdf?sequence=1>
- Oyarce, J. (2013) Excelencia empresarial y competitividad: ¿Una relación fructífera? *Revista Panorama Socioeconómico*, 31(46), 59. <https://www.redalyc.org/pdf/399/39929212006.pdf>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2009) Re: Definición de Influencia, Definición. De [Comentario en línea]. <https://definicion.de/influencia/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (2015) Re: Definición de Resultado, Definición. De [Comentario en línea]. <https://definicion.de/resultado/>
- Pérez, J., & Merino, M. (2012) Re: Definición de Responsabilidad, Definición. De [Comentario en línea]. <https://definicion.de/responsabilidad/>
- Rojas Grau, A. (2019) *La motivación y la calidad de servicio en la empresa de seguridad Progresur – Huacho – 2018* [Tesis pregrado, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3129/ROJAS%20GRAU%2c%20ALLISON%20JEANNETTE%20.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Santamaría, R. (2017). Factores críticos de la gestión de la calidad determinantes del éxito sostenido empresarial en las PYMES, *Revista Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(19),107. <https://www.redalyc.org/pdf/2150/215055006008.pdf>
- Sum Mazariegos, M. (2015) *Motivación y desempeño laboral* [Tesis de titulación, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Tamayo Wong, N., & Romero Pesantes, C. (2019) *El clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero – agosto 2018* [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Educación]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3695/tesis%20oficial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Taroreh, J., Rantetampang, A., & Zainuri, A. (2017) The Relation between the Quality of Service and the Level of Satisfaction on Inpatient at Abepura Regional General Hospital. *International Journal of Sciences*, 31(3), 256. <https://www.gssrr.org/index.php/JournalOfBasicAndApplied/article/view/6982/3327>
- Tungga, S., Pitarra, T., & Urmilla, M. (2018) Effect of Work Motivation with Working Discipline in Nursing Performance in Special Unit X Hospital in Yogyakarta. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 7 (13), 248. <https://media.neliti.com/media/publications/270001-effect-of-work-motivation-with-working-d-690c72d4.pdf>
- Ulloa, J., & Gajardo, J. (2017) *Liderazgo escolar en los distintos niveles del sistema: Notas técnicas para orientar sus acciones; Observación y retroalimentación docente como estrategias de desarrollo profesional docente* [Archivos PDF]. <https://www.lidereseducativos.cl/wp-content/uploads/2017/01/Liderazgo-Escolar-en-los-Distintos-Niveles-del-Sistema-LIDERES-EDUCATIVOS.pdf#page=83>

- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e Instrumentos de recolección de datos cuali - cuantitativos* [Archivos PDF]. https://www.researchgate.net/profile/WileidysArtigas2/publication/344256464_Tecnicas_e_instrumentos_de_recoleccion_de_datos_CualiCuantitativos/inks/5f610c62a6fdcc1164157d76/Tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos-Cuali-Cuantitativos.pdf
- Vargas, Z. (2009) La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista Educación*, 33(1), 159. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2013) Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. *Revista de Ciencias Sociales*, 19 (4) 699. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
- Yirda, A. (2021) Re: Definición de Ética, Definición. De [Comentario en línea]. <https://conceptodefinicion.de/etica/>
- Zavala, F., & Vélez, E. (2020) La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicio – Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 6 (3) 264-281. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7539687>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA					
LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA CLÍNICA RICARDO PALMA – LIMA METROPOLITANA, 2021					
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación de la motivación con la calidad de servicio en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021?	Determinar cómo se relaciona la motivación con la calidad de servicio en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.	La motivación se relaciona con la calidad de servicio en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.	Motivación	Logro	<p>1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de investigación es aplicada. Su estudio a realizar es transversal descriptivo-correlacional, porque se describirá cada una de las variables y se explicará la relación entre la variable 1 y la variable 2.</p> <p>2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental porque no manipularemos las variables y de corte transversal porque solo será de un periodo.</p> <p>3. ENFOQUE Cuantitativo</p> <p>4. POBLACIÓN Y MUESTRA La población a utilizar es 108 trabajadores y la muestra estará representada por 84 trabajadores del área UCI adultos de la Clínica Ricardo Palma.</p> <p>5. TIPO DE MUESTRA La muestra es probabilística: aleatoria simple.</p> <p>6. MUESTREO El muestreo es probabilístico ya que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra.</p> <p>7. TÉCNICA E INSTRUMENTOS La técnica y el instrumento a utilizarse es el cuestionario.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS		Poder	
¿De qué manera la motivación se relaciona con la puntualidad en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021?	Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la puntualidad en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.	La motivación se relaciona con la puntualidad en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.		Afiliación	
¿De qué manera la motivación se relaciona con la presentación personal en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021?	Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la presentación personal en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.	La motivación se relaciona con la presentación personal en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.	Calidad de Servicio	Puntualidad	
¿De qué manera la motivación se relaciona con la prontitud en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021?	Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la prontitud en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.	La motivación se relaciona con la prontitud en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.		Presentación personal	
¿De qué manera la motivación se relaciona con la capacidad profesional en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021?	Determinar de qué manera la motivación se relaciona con la capacidad profesional en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.	La motivación se relaciona con la capacidad profesional en la atención al cliente en la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021.		Prontitud en la atención	
				Capacidad profesional	

ANEXO 2: CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
MOTIVACIÓN	La motivación de acuerdo a Roussel (2000) “es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (p 5).	Logro	Deseo de realizar bien las cosas	1
			Retroalimentación	2
			Éxito	3
		Poder	Competitividad	4
			Prestigio	5
			Influencia	6
		Afilación	Ambiente grato de trabajo	7
			Buenas relaciones	8
			Cumplimiento de metas	9
CALIDAD DE SERVICIO	Respecto a la calidad según Fontalvo & Vergara (2010) se concibe la calidad como “la adecuación al uso” también la define como “las características de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes” (p 22).	Puntualidad	Diligencia	10
			Responsabilidad	11
		Presentación personal	Imagen	12
			Indumentaria	13
		Prontitud en la atención	Oferta	14
			Demanda	15
		Capacidad profesional	Cumplimiento de funciones	16
			Resultados	17

ANEXO 3: CUESTIONARIO

LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA CLÍNICA RICARDO PALMA – LIMA METROPOLITANA, 2021

El presente cuestionario parte de un proyecto de investigación cuyo objetivo es determinar la relación entre motivación y calidad de servicio en el área UCI adultos de la Clínica Ricardo Palma Lima Metropolitana, 2021. Por ello su apoyo y colaboración en el desarrollo de las siguientes preguntas.

INSTRUCCIONES: Lea atentamente cada enunciado y conteste marcando con una "X" la alternativa que considere conveniente (Solo una respuesta).

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
01	02	03	04	05

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted importante el deseo de realizar bien las cosas para el logro de objetivos en su centro de trabajo?					
2	¿Existe una efectiva retroalimentación en el área UCI de la clínica Ricardo Palma?					
3	¿Considera al éxito como un indicador de realizar bien sus funciones en el área laboral?					
4	¿Considera la competitividad como un elemento importante para el logro de objetivos?					
5	¿Es indispensable el prestigio de la clínica Ricardo Palma para garantizar un correcto desempeño de los trabajadores?					
6	¿Considera la influencia entre compañeros de trabajo como un elemento determinante para el logro de metas en el área UCI de la clínica Ricardo Palma?					
7	¿Considera que el área UCI de la clínica Ricardo Palma tiene un ambiente grato de trabajo?					
8	¿Es importante para el buen desempeño laboral mantener buenas relaciones interpersonales?					
9	¿Cree usted que el cumplimiento de metas es un indicador relevante que determina el buen desempeño laboral?					
10	¿Considera a la diligencia como elemento necesario para brindar un servicio de calidad?					
11	¿Considera indispensable la responsabilidad en el desempeño de funciones en el área laboral?					
12	¿Es importante una buena imagen del trabajador para brindar un servicio de calidad?					
13	¿Considera indispensable la indumentaria del trabajador para garantizar un buen servicio?					
14	¿La oferta de servicios del área UCI de la clínica Ricardo Palma es suficiente para cubrir las necesidades de los pacientes?					
15	¿La alta demanda de pacientes en el área UCI de la clínica Ricardo Palma afecta en la prontitud de atención?					
16	¿Es determinante el cumplimiento de funciones para comprobar la capacidad profesional del trabajador?					
17	¿La capacidad profesional del trabajador de área UCI de la clínica Ricardo Palma se mide por resultados?					

Gracias.

UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
CLINICA RICARDO PALMA

San Isidro, 18 de marzo del 2021

Señor:
José Luis Chávez Espinoza:
Presente. -

Ref.: Proyecto de Investigación

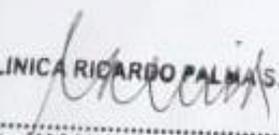
De mi consideración:

Por medio de la presente la saludo cordialmente y a su vez le informo que en relación a su proyecto de investigación sobre "LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA CLINICA RICARDO PALMA -LIMA METROPOLITANA, 2020 ". como presidente del Comité de Docencia e Investigación se autoriza su realización en nuestra institución.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

CLINICA RICARDO PALMA S.A.


.....
Dr. JUAN ABUID TICONA
DIRECTOR MEDICO
C.M.P. 05944

ANEXO 4: BASE DE DATOS DE ENCUESTAS REALIZADAS EN MICROSOFT EXCEL 2016

BASE DE DATOS																											
ENCUESTADO	VARIABLE MOTIVACIÓN									VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO								D1	D2	D3	VARIABLE	D1	D2	D3	D4	VARIABLE	
	D1: LOGRO			D2: PODER			D3: AFILIACIÓN			D1: PUNTUALIDA		D2: PRES. PER		D3: PRON. AT		D4: CAP. PRE		LOGRO	PODER	AFILIACIÓN	MOTIVACIÓN	PUNTUALIDA	RES. PER	PRON. AT	CAP. PROF.	DE SERV	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
1	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	14	14	15	43	8	9	10	10	37	
2	4	4	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	1	2	2	4	10	7	6	23	5	5	3	6	19	
3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	5	4	4	5	4	1	4	1	4	4	4	5	13	9	9	5	5	28
4	3	4	4	2	2	1	2	2	5	3	2	4	3	1	1	3	3	11	5	9	25	5	7	2	6	20	
5	5	5	5	4	5	4	4	4	1	5	5	5	4	5	5	5	5	15	13	9	37	10	9	10	10	39	
6	1	3	1	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	2	2	1	5	15	11	31	10	9	7	3	29	
7	4	5	3	1	1	1	2	5	2	4	3	3	1	3	5	5	4	12	3	9	24	7	4	8	9	28	
8	4	3	4	1	3	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	4	11	6	8	25	5	4	4	6	19	
9	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	12	12	14	38	10	10	10	9	39		
10	4	5	4	4	4	3	3	1	3	3	3	3	4	5	5	5	4	13	11	7	31	6	7	10	9	32	
11	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	13	12	14	39	9	10	8	9	36	
12	5	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	13	12	12	37	8	9	8	9	34	
13	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2	5	5	4	3	5	5	12	12	15	39	7	10	7	10	34	
14	4	5	4	3	4	2	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	13	9	13	35	8	9	7	9	33	
15	4	5	3	4	4	5	2	4	4	3	5	4	4	4	3	5	12	13	10	35	8	8	8	8	32		
16	4	5	2	2	2	2	3	4	3	2	5	4	3	2	2	2	5	11	6	10	27	7	7	4	7	25	
17	4	4	3	4	4	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	3	3	11	12	9	32	6	5	8	6	25	
18	4	5	2	4	2	2	3	4	2	5	5	4	2	4	2	1	1	11	8	9	28	10	6	6	2	24	
19	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	5	5	4	4	5	4	13	13	15	41	6	10	8	9	33	
20	5	3	1	2	3	1	5	4	4	5	5	4	4	2	3	5	3	9	6	13	28	10	8	5	8	31	
21	4	3	3	5	3	3	5	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	10	11	11	32	8	6	8	8	30	
22	5	2	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	10	13	11	34	8	8	8	9	33	
23	4	4	4	4	5	4	4	1	1	4	5	1	1	4	5	5	2	12	13	6	31	9	2	9	7	27	
24	4	3	5	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5	12	10	11	33	9	8	6	10	33	
25	3	3	5	2	5	5	5	4	5	5	1	4	5	2	5	3	4	11	12	14	37	6	9	7	7	29	
26	4	1	2	1	4	5	5	2	5	4	2	2	5	1	4	2	2	7	10	12	29	6	7	5	4	22	
27	3	4	4	5	5	3	4	4	3	5	1	4	3	5	5	5	5	11	13	11	35	6	7	10	10	33	
28	3	3	3	3	3	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	4	4	9	11	13	33	8	10	6	8	32	
29	3	4	5	3	3	4	4	2	1	3	1	2	1	3	3	3	4	12	10	7	29	4	3	6	7	20	
30	3	4	5	5	2	2	4	4	5	3	4	4	5	5	2	5	5	12	9	13	34	7	9	7	10	33	
31	4	5	4	3	1	1	3	5	2	2	5	5	2	3	1	3	5	13	5	10	28	7	7	4	8	26	
32	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	12	12	13	37	9	9	7	8	33	
33	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	13	11	11	35	8	7	8	9	32	
34	2	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	11	12	12	35	8	9	7	9	33	
35	4	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	12	12	14	38	10	10	8	6	34	
36	5	3	5	3	4	4	2	5	4	5	5	5	4	3	4	5	1	13	11	11	35	10	9	7	6	32	
37	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	2	12	12	14	38	9	9	7	7	32	
38	5	4	3	5	5	3	2	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	12	13	9	34	8	7	10	8	33	
39	1	2	3	5	2	2	1	4	5	4	5	4	5	5	2	5	2	6	9	10	25	9	9	7	7	32	
40	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	4	3	5	13	14	13	40	7	9	9	8	33	
41	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	12	11	11	34	8	8	7	7	30	
42	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	8	12	11	31	8	7	8	8	31	

39	1	2	3	5	2	2	1	4	5	4	5	4	5	5	2	5	2	6	9	10	25	9	9	7	7	32
40	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5	4	3	5	13	14	13	40	7	9	9	8	33
41	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	12	11	11	34	8	8	7	7	30
42	4	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	8	12	11	31	8	7	8	8	31
43	5	3	1	4	1	1	4	4	4	5	5	4	4	4	1	3	4	9	6	12	27	10	8	5	7	30
44	4	4	3	4	1	3	4	5	4	4	4	5	4	4	1	2	5	11	8	13	32	8	9	5	7	29
45	5	2	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	11	11	12	34	9	7	8	8	32
46	4	1	4	1	4	3	5	4	3	5	5	4	3	1	4	5	4	9	8	12	29	10	7	5	9	31
47	3	4	4	3	2	3	5	5	5	4	5	5	5	3	2	4	5	11	8	15	34	9	10	5	9	33
48	3	4	5	4	4	2	5	5	4	3	1	5	4	4	4	5	5	12	10	14	36	4	9	8	10	31
49	4	4	4	3	4	2	4	5	4	4	2	5	4	3	4	3	5	12	9	13	34	6	9	7	8	30
50	5	4	4	2	2	3	4	2	5	1	4	2	5	2	2	3	3	13	7	11	31	5	7	4	6	22
51	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	5	3	14	10	10	34	8	7	7	8	30
52	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	13	13	13	39	9	10	8	6	33
53	5	5	1	2	2	5	2	5	3	4	4	5	3	2	2	4	2	11	9	10	30	8	8	4	6	26
54	1	5	3	3	2	3	4	5	3	4	4	5	3	3	2	5	1	9	8	12	29	9	8	5	6	28
55	2	4	5	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	3	1	11	11	10	32	9	7	7	4	27
56	4	4	4	3	1	3	4	3	1	5	5	3	1	3	1	2	2	12	7	8	27	10	4	4	4	22
57	5	2	3	4	4	4	5	1	2	5	5	1	2	4	4	4	2	10	12	8	30	10	3	8	6	27
58	2	2	2	5	3	4	5	2	2	4	4	2	2	5	3	1	1	6	12	9	27	8	4	8	2	22
59	2	3	3	5	1	3	4	4	4	3	4	4	4	5	1	5	5	8	9	12	29	7	8	6	10	31
60	4	4	4	5	3	4	3	4	5	2	5	4	5	5	3	5	4	12	12	12	36	7	9	8	9	33
61	2	3	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	9	12	14	35	8	10	9	7	34
62	5	1	3	4	1	4	4	5	4	5	4	5	4	4	1	3	5	9	9	13	31	9	9	5	8	31
63	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	11	10	13	34	8	9	7	9	33
64	5	3	4	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	12	12	13	37	7	8	9	8	32
65	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	3	5	5	4	3	5	3	13	11	15	39	6	10	7	8	31
66	5	4	3	4	4	3	5	5	4	5	2	5	4	4	4	3	5	12	11	14	37	7	9	8	8	32
67	4	3	3	5	5	2	4	4	5	5	1	4	5	5	5	4	5	10	12	13	35	6	9	10	9	34
68	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	2	10	10	11	31	8	8	7	5	28
69	4	4	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	4	4	3	4	11	12	11	34	8	8	8	7	31
70	4	4	2	5	5	3	2	5	5	4	5	5	5	5	5	3	10	13	12	35	9	10	10	8	37	
71	5	3	4	5	3	4	2	1	5	3	4	1	5	5	3	5	2	12	12	8	32	7	6	8	7	28
72	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	2	11	10	10	31	9	6	7	6	28
73	5	4	4	4	4	3	1	2	4	5	4	2	4	4	4	4	3	13	11	7	31	9	6	8	7	30
74	5	5	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	13	12	13	38	8	8	8	8	32
75	4	5	4	3	5	3	4	3	5	2	4	3	5	3	5	3	4	13	11	12	36	6	8	8	7	29
76	1	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	10	11	11	32	7	8	8	9	32
77	4	4	1	3	3	3	5	4	3	4	2	4	3	3	3	3	5	9	9	12	30	6	7	6	8	27
78	5	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	12	11	14	37	9	10	7	7	33
79	5	3	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4	1	5	12	13	12	37	9	9	8	6	32
80	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	12	14	15	41	7	10	9	8	34
81	3	4	4	2	4	3	3	5	3	5	1	5	3	2	4	5	4	11	9	11	31	6	8	6	9	29
82	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	13	11	13	37	10	9	8	6	33
83	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	15	11	11	37	9	8	8	6	31
84	4	4	4	3	2	2	5	5	4	5	4	5	4	3	2	5	4	12	7	14	33	9	9	5	9	32

ANEXO 5: BASE DE DATOS DEL IBM IPSS VISTA DE VARIABLES

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	D1V1	Numérico	8	0	Logro	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	D2V1	Numérico	8	0	Poder	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
3	D3V1	Numérico	8	0	Afiliación	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
4	V1M	Numérico	8	0	Motivación	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
5	D1V2	Numérico	8	0	Puntualidad	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
6	D2V2	Numérico	8	0	Presentación P...	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	D3V3	Numérico	8	0	Prontitud en la ...	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	D4V2	Numérico	8	0	Capacidad Prof...	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	V2CS	Numérico	8	0	Calidad de Serv...	Ninguna	Ninguna	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	Logro	Numérico	8	2		{1,00, Bajo}...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
11	Poder	Numérico	8	2		{1,00, Bajo}...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
12	Afiliación	Numérico	8	2		{1,00, Bajo}...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
13	Motivación	Numérico	8	2		{1,00, Bajo}...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
14	Puntualidad	Numérico	8	2		{1,00, Defici...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
15	PresPersonal	Numérico	8	2		{1,00, Defici...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
16	ProntdeAtenc	Numérico	8	2		{1,00, Defici...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
17	CapaProfesio	Numérico	8	2		{1,00, Defici...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada
18	Calideservicio	Numérico	8	2		{1,00, Defici...	Ninguna	8	Centrado	Nominal	Entrada

Resumen del procesamiento de los casos
variable motivación

		N	%
	Válidos	10	11,9
Casos	Excluidos ^a	74	88,1
	Total	84	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad
variable motivación

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	9

Estadísticos de los elementos variable motivación

	Media	Desviación típica	N
VAR00001	3,50	1,434	10
VAR00002	4,10	1,101	10
VAR00003	3,10	1,370	10
VAR00004	3,00	1,633	10
VAR00005	3,20	1,619	10
VAR00006	2,80	1,398	10
VAR00007	2,90	1,287	10
VAR00008	3,10	1,524	10
VAR00009	3,30	1,703	10

Estadísticos total-elemento variable motivación

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	25,50	64,500	,478	,838
VAR00002	24,90	64,989	,640	,825
VAR00003	25,90	66,544	,409	,844
VAR00004	26,00	56,889	,731	,809
VAR00005	25,80	55,511	,805	,800
VAR00006	26,20	61,956	,620	,824
VAR00007	26,10	59,656	,817	,805
VAR00008	25,90	66,100	,369	,850
VAR00009	25,70	66,011	,312	,859

Estadísticos de la escala variable motivación

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
29,00	77,556	8,807	9

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Motivación							
1	DIMENSIÓN 1: Necesidad de Logro	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera usted importante el deseo de realizar bien las cosas para el logro de objetivos en su centro de trabajo? ¿Existe una efectiva retroalimentación en el área UCI de la clínica Ricardo Palma? ¿Considera al éxito como un indicador de realizar bien sus funciones en el área laboral? 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Necesidad de Poder	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera la competitividad como un elemento importante para el logro de objetivos? ¿Es indispensable el prestigio de la clínica Ricardo Palma para garantizar un correcto desempeño de los trabajadores? ¿Considera la influencia entre compañeros de trabajo como un elemento determinante para el logro de metas en el área UCI de la clínica Ricardo Palma? 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Necesidad de Afiliación	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que el área UCI de la clínica Ricardo Palma tiene un ambiente grato de trabajo? ¿Es importante para el buen desempeño laboral mantener buenas relaciones interpersonales? ¿Cree usted que el cumplimiento de metas es un indicador relevante que determina el buen desempeño laboral? 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Fernando Luis Márquez Caro DNI 08729589**

Especialidad del validado: **metodólogo.....**

Lima...11...de...diciembre.....del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Dr. Fernando Luis Márquez Caro
DNI 08729589



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Calidad de Servicio							
1	DIMENSIÓN 1: Puntualidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera a la diligencia como elemento necesario para brindar un servicio de calidad? ¿Considera indispensable la responsabilidad en el desempeño de funciones en el área laboral? 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Presentación Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Es importante una buena imagen del trabajador para brindar un servicio de calidad? ¿Considera indispensable la indumentaria del trabajador para garantizar un buen servicio? 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Prontitud en la Atención	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿La oferta de servicios del área UCI de la clínica Ricardo Palma es suficiente para cubrir las necesidades de los pacientes? ¿La alta demanda de pacientes en el área UCI de la clínica Ricardo Palma afecta en la prontitud de atención? 	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4: Capacidad Profesional							
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Es determinante el cumplimiento de funciones para comprobar la capacidad profesional del trabajador? ¿La capacidad profesional del trabajador de área UCI de la clínica Ricardo Palma se mide por resultados? 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Fernando Luis Márquez Caro DNI 08729589**

Especialidad del validado: **metodólogo.....**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima...11...de...diciembre.....del 2020



Firma del Experto Informante.

**Dr. Fernando Luis Márquez Caro
DNI 08729589**



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹	Relevancia ²	Claridad ³	Sugerencias
----	---------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------	-------------

VARIABLE: Motivación								
1	DIMENSIÓN 1: Necesidad de Logro	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera usted importante el deseo de realizar bien las cosas para el logro de objetivos en su centro de trabajo? ¿Existe una efectiva retroalimentación en el área UCI de la clínica Ricardo Palma? ¿Considera al éxito como un indicador de realizar bien sus funciones en el área laboral? 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Necesidad de Poder	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera la competitividad como un elemento importante para el logro de objetivos? ¿Es indispensable el prestigio de la clínica Ricardo Palma para garantizar un correcto desempeño de los trabajadores? ¿Considera la influencia entre compañeros de trabajo como un elemento determinante para el logro de metas en el área UCI de la clínica Ricardo Palma? 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Necesidad de Afiliación	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que el área UCI de la clínica Ricardo Palma tiene un ambiente grato de trabajo? ¿Es importante para el buen desempeño laboral mantener buenas relaciones interpersonales? ¿Cree usted que el cumplimiento de metas es un indicador relevante que determina el buen desempeño laboral? 	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña DNI: DNI 41478652**

Especialidad del validado: **metodólogo.....**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima...11...de...diciembre.....del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Calidad de Servicio							
1	DIMENSIÓN 1: Puntualidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Considera a la diligencia como elemento necesario para brindar un servicio de calidad?</i> • <i>¿Considera indispensable la responsabilidad en el desempeño de funciones en el área laboral?</i> 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Presentación Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Es importante una buena imagen del trabajador para brindar un servicio de calidad?</i> • <i>¿Considera indispensable la indumentaria del trabajador para garantizar un buen servicio?</i> 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Prontitud en la Atención	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>¿La oferta de servicios del área UCI de la clínica Ricardo Palma es suficiente para cubrir las necesidades de los pacientes?</i> • <i>¿La alta demanda de pacientes en el área UCI de la clínica Ricardo Palma afecta en la prontitud de atención?</i> 	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4: Capacidad Profesional							
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>¿Es determinante el cumplimiento de funciones para comprobar la capacidad profesional del trabajador?</i> • <i>¿La capacidad profesional del trabajador de área UCI de la clínica Ricardo Palma se mide por resultados?</i> 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña DNI: DNI 41478652**

Especialidad del validado: **metodólogo.....**

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

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

Lima...11...de...diciembre.....del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Motivación							
1	DIMENSIÓN 1: Necesidad de Logro	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera usted importante el deseo de realizar bien las cosas para el logro de objetivos en su centro de trabajo? ¿Existe una efectiva retroalimentación en el área UCI de la clínica Ricardo Palma? ¿Considera al éxito como un indicador de realizar bien sus funciones en el área laboral? 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Necesidad de Poder	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera la competitividad como un elemento importante para el logro de objetivos? ¿Es indispensable el prestigio de la clínica Ricardo Palma para garantizar un correcto desempeño de los trabajadores? ¿Considera la influencia entre compañeros de trabajo como un elemento determinante para el logro de metas en el área UCI de la clínica Ricardo Palma? 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Necesidad de Afiliación	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera que el área UCI de la clínica Ricardo Palma tiene un ambiente grato de trabajo? ¿Es importante para el buen desempeño laboral mantener buenas relaciones interpersonales? ¿Cree usted que el cumplimiento de metas es un indicador relevante que determina el buen desempeño laboral? 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos DNI 07903350

Especialidad del validado: metodólogo.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima...11...de...diciembre.....del 2020



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Calidad de Servicio							
1	DIMENSIÓN 1: Puntualidad	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Considera a la diligencia como elemento necesario para brindar un servicio de calidad? ¿Considera indispensable la responsabilidad en el desempeño de funciones en el área laboral? 	X		X		X		
2	DIMENSIÓN 2: Presentación Personal	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Es importante una buena imagen del trabajador para brindar un servicio de calidad? ¿Considera indispensable la indumentaria del trabajador para garantizar un buen servicio? 	X		X		X		
3	DIMENSIÓN 3: Prontitud en la Atención	Si	No	Si	No	Si	No	
	<ul style="list-style-type: none"> ¿La oferta de servicios del área UCI de la clínica Ricardo Palma es suficiente para cubrir las necesidades de los pacientes? ¿La alta demanda de pacientes en el área UCI de la clínica Ricardo Palma afecta en la prontitud de atención? 	X		X		X		
4	DIMENSIÓN 4: Capacidad Profesional							
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Es determinante el cumplimiento de funciones para comprobar la capacidad profesional del trabajador? ¿La capacidad profesional del trabajador de área UCI de la clínica Ricardo Palma se mide por resultados? 	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Es aplicable

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos DNI 07903350

Especialidad del validado: metodólogo.....

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima...11...de...diciembre.....del 2020



Firma del Experto Informante