



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Motivación laboral y mejora de la calidad de atención en los
pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Gallardo Mendoza, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-3291-2042)

ASESOR:

Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en
salud.

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Jaime y Lidia, quienes me han demostrado todo lo que se puede conseguir a través de esfuerzo y dedicación.

Agradecimiento

Por medio del presente expreso mi gratitud a todos aquellos que han hecho posible la realización de esta tesis, a mis padres, docentes y asesor por acompañarme en el desarrollo y ejecución con sus correcciones, palabras de ánimo y dedicación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables, operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	14
3.5. Procedimiento	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30

Índice de tablas

Tabla 1	Coeficiente de Kolgomorov Smirnov de las puntuaciones de las variables motivación laboral y calidad de atención	16
Tabla 2	Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la calidad de atención.	17
Tabla 3	Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y elementos tangibles.	17
Tabla 4	Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la fiabilidad.	18
Tabla 5	Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta.	19
Tabla 6	Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la seguridad.	19
Tabla 7	Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la empatía.	20
Tabla 8	Nivel de motivación laboral en los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo.	59
Tabla 9	Nivel de las dimensiones de la motivación laboral de un centro de atención primario de Chiclayo.	60
Tabla 10	Nivel de calidad de atención por parte de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo.	61
Tabla 11	Nivel de las dimensiones de la calidad de atención por parte de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo	62

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de motivación laboral.....	59
Figura 2	Nivel de las dimensiones de la motivación laboral.....	60
Figura 3	Nivel de calidad de atención.....	61
Figura 4	Nivel de las dimensiones de la calidad de atención.....	62

RESUMEN

La presente tesis se planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo. Tiene un enfoque cuantitativo, aplicado de tipo correlacional, con un diseño no experimental, transversal; el cual fue empleado a una muestra de 60 trabajadores. Los resultados señalan que, existe relación significativa de tipo positiva moderada entre la motivación laboral y la calidad de servicio con ($r=0.576$; $p<0.01$). Concluyó que, la motivación laboral es importante en los trabajadores ya que reflejara de manera significativa la calidad de servicio que brindaran a sus pacientes la cual se acepta la hipótesis de investigación.

Palabras clave: Motivación laboral, calidad de los servicios de la salud, calidad de atención.

ABSTRACT

The purpose and general objective of this thesis is to determine the relationship between work motivation and quality of care in patients at a primary care center in Chiclayo. It has a quantitative, applied correlational approach, with a non-experimental, cross-sectional design; which was used to a sample of 60 workers. The results indicate that there is a significant relationship of a moderate positive type between work motivation and quality of service with ($\rho=.576$; $p<.01$). It concluded that work motivation is important in workers since it significantly reflects the quality of service they provide to their patients, which accepts the research hypothesis

Keywords: Work motivation, quality of health services, quality of care.

I. INTRODUCCIÓN

La motivación laboral influye de manera significativa en la calidad de atención hacia los pacientes, esto depende del desempeño y el desarrollo óptimo de sus funciones laborales en los centros de atención primaria. En China, según Haipeng et al. (2020) sostuvieron que existe baja motivación laboral, fatiga y mucha rotación de trabajadores de salud que se ubican en las zonas rurales, dando como resultado que en un 47.98% del personal se encuentra en altos índices de agotamiento emocional, el 95.12% se encuentran insatisfechos en el factor de recompensa laboral y un 49.65% están descontentos en el ambiente laboral. Por otro lado, en Asia se realizaron estudios a 40 establecimientos para analizar los niveles de motivación en que se encuentran sus colaboradores en las distintas áreas de salud primaria en la ciudad de Nepal opinaron que existe poca motivación laboral, no les permiten desarrollarse profesionalmente, no existen los ascensos de puestos y no capacitan de manera constante, otro problema es la falta de disponibilidad de recursos que brindan los establecimientos son muy escasos y no existen equipos disponibles para que puedan mejorar la atención del paciente. (Pratik et al., 2020). En Ecuador, tras un año de pandemia hubo muchos centros de salud que estuvieron saturados por el incremento de contagios y esto perjudicó al personal médico por el agotamiento excesivo y la depresión que presentaron varios profesionales ya que estos afrontaron temas de estrés por las largas jornadas de trabajo, así mismo tenían pánico de contagiarse. Por otro lado, las instituciones no les daban los implementos necesarios para realizar su labor y eso genera preocupación en el personal y algunos renunciaron por la carga laboral y porque no se alcanzaban a atender a sus pacientes de manera adecuada. (Hidalgo, 11 de mayo de 2021)

En Perú, diferentes investigaciones realizadas por el Ministerio de Salud (MINSa) informaron que existe inestabilidad laboral de los internos de medicina debido a que trabajan cerca de 36 horas consecutivas sin descansar, no tienen una remuneración justa y un trato digno dentro de los

centros de atención, no les brindan equipos de protección, encuentran equipos deteriorados; situación que no permite un desarrollo óptimo, no tienen capacitaciones, poseen sobrecarga laboral, se sienten abandonados ya que las entidades públicas y autoridades competentes no muestran compromiso social provocando deficiencia en la atención primaria al paciente. (Diario La República, 19 de octubre del 2020).

Actualmente en Chiclayo, la realidad problemática que existe es la sobrecarga laboral, el personal tiene poca capacitación en las diferentes áreas en la que se desenvuelven y no pueden brindar un buen servicio a la comunidad, los horarios de trabajos son inadecuados, existe el problema de la inseguridad y proteger a la salud en el trabajo, bajos salarios remunerativos, no existen incentivos de desempeño dentro del trabajo, las condiciones laborales no son las adecuadas dentro de las labores del sector de salud. Ante esto surge la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022?; La presente investigación tiene como justificación teórica, las bases teóricas que se hace mención en ambas variables, así mismo, se hace énfasis en que la motivación laboral depende de la calidad de servicio que brindan a los pacientes. La justificación social tiene como finalidad mejorar la calidad de atención de los pacientes siendo más eficientes en el proceso de atención contribuyendo en el bienestar de sus clientes respecto a su salud que estos se sientan seguros y apoyados con la atención que realiza cada trabajador en un centro de atención primario de Chiclayo, 2022. En cuanto a la justificación metodológica, esta investigación pretende servir como base para otros investigadores que realizan trabajos relacionados con las variables de estudio, proporcionando a profesionales o directivos de la gestión de servicio de salud ampliar conocimientos y tener un alcance sobre la motivación laboral y la calidad de servicio; y como justificación práctica, los resultados permitirán conocer y establecer un plan de trabajo para mejorar la gestión administrativa que permitirá un mejor servicio a los pacientes así mismo la entidad mejorara y reconocerá el talento humano que este se encuentre motivado para que

aporte mayores beneficios y productividad en lo que realizan estableciendo estrategias motivacionales que ayudara a la mejora continua de los servicios que estos ofrecen a sus pacientes.

Por lo tanto, el objetivo general de la presente investigación fue: determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022. Como objetivos específicos se consideraron: establecer la relación entre la motivación laboral y los elementos tangibles de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022; establecer la relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022 y establecer la relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022. La hipótesis general de la presente investigación fue H_i : Existe relación entre la motivación laboral y calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022. Como hipótesis específicas se plantearon: H_1 :Existe relación entre la motivación laboral y los elementos tangibles de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022; H_2 :Existe relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022; H_3 : Existe relación entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022; H_4 :Existe relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022; y, H_5 : Existe relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se han identificado como antecedentes a Salazar (2021) en una investigación de diseño no experimental, de corte transversal, correlacional con enfoque cuantitativo realizada a 206 trabajadores asistenciales. El objetivo general planteado fue determinar la relación entre la motivación y calidad de vida laboral en el personal de salud que labora en un hospital mexicano. Concluyó que existe relación directa-significativa entre las variables, por lo que es necesario promover incentivos necesarios para que el personal se siente motivado en su desempeño laboral y brinde una mejor atención a sus pacientes.

Alarcón et al. (2020) llevaron a cabo una investigación de carácter no experimental, de corte transversal, correlacional con enfoque cuantitativo realizada a 38 profesionales de la salud que conforman los servicios como ginecología, neonatología y obstetricia en un hospital chileno. Concluyeron que existe una correlación positiva entre las dos variables de estudio en cuanto su infraestructura en el hospital es un poco deficiente y no permite el desempeño y el desarrollo laboral como profesional. Por esa razón la institución deberá de evaluar nuevas adquisiciones de equipos tecnológicos que permitan mejorar la calidad de atención hacia sus usuarios.

Lemma (2018) en una investigación de carácter no experimental, de corte transversal, correlacional, enfoque cuantitativo realizada a 42 centros de salud y un hospital distrital de la zona norte de Shoa, Oromia, concluyó con el análisis de varianza (ANOVA) que existe relación significativa de (0.05) entre la motivación laboral y calidad de servicio teniendo un enfoque positivo, así mismo se evaluó el nivel intrínseco fue un 46.6% y el extrínseco fue de 53.4% es muy bajo, por ello la organización deberá desarrollar un plan de motivación para satisfacer las necesidades de los usuarios y la gestión de recursos humanos para aumentar la calidad de servicio.

Sinonde & Dassah (2020) en una investigación con diseño no experimental, de corte transversal correlacional, enfoque cuantitativo se

realizó una muestra que estuvo conformado por 121 empleados de una institución de la provincia de Western Cape, Sudáfrica, concluyeron que sí existe una relación significativa entre motivación laboral y calidad de servicio ($r=0.821$) esto se debe a la comunicación activa entre empleadores orientados al bienestar de cada uno y se brindan apoyo de todas las maneras posibles fomentando la motivación laboral, mejorando la satisfacción de los diversos usuarios en los servicios o departamentos que ellos necesitan.

Burgos (2018) en una investigación no experimental, aplicativo, transaccional, enfoque cuantitativo realizada a 20 trabajadores del área administrativa del sector salud ubicadas en la Goajira Colombiana, concluyó que existe relación positiva entre la motivación laboral y el servicio laboral ($\rho=0,498$). Así mismo se identifica el rendimiento laboral de cada colaborador y lo realizan de manera deficiente ya que no logran las metas propuestas y el personal no tienen capacitaciones constantes para cumplir adecuadamente con sus tareas y en el manejo correcto de los equipos que se encuentran en la institución, por ello deben de aplicar acciones administrativas que permitan la comunicación constante entre gerentes y trabajadores para que estos se integren en las necesidades que requiere su personal para que estos puedan brindar un buen servicio a sus pacientes.

A nivel nacional se identificaron como antecedentes a Cruz (2022) a través de una investigación no experimental, descriptiva-correlacional, transversal, enfoque cuantitativo realizado a 60 profesionales de la salud, concluyó que existe relación directa y significativa entre la calidad laboral y motivación laboral ($p=0.154 > 0.05$). Por ello, es importante que la institución implemente sistemas especializados con el objetivo de satisfacer los requerimientos de sus colaboradores para que trabajen de manera eficiente y aumente su productividad de acuerdo a las metas que se plantean en la institución.

Huamán (2019) a través de una investigación no experimental, descriptivo, transversal, enfoque cuantitativo realizado a cuarenta pacientes

y cuarenta profesionales del área durante el año 2018. concluyó que entre las variables motivación laboral y la calidad de atención no existe relación ($p=0.340>0.05$); así como se demostró en las dimensiones motivación intrínseca ($p=0.413$) y extrínseca ($p=0.390$) no se relaciona ni directa ni significativamente con la calidad de atención que reciben los pacientes. Esta investigación es importante ya que permite evaluar la gestión administrativa del hospital en base a los incentivos económicos permitiendo la mejora continua en la calidad de atención a los pacientes.

Roque y Yana (2019) realizaron una investigación no experimental, descriptivo, transversal, enfoque cuantitativo realizado a 74 trabajadores. Concluyeron que existe una relación significativa entre motivación laboral con la calidad de servicio ($p=0.009$), presentando una motivación media en los trabajadores y lo que repercute en su desempeño en sus funciones laborales, las dimensiones con niveles regulares que se mostraron fueron la fiabilidad, la seguridad y los aspectos tangibles; y la de menor aceptación es la capacidad de respuesta hacia los pacientes.

Buenaño (2019) realizó una investigación de diseño no experimental, descriptiva, correlacional, enfoque cuantitativo realizado a 39 integrantes de dicha institución. Concluyó que existe una relación muy significativa entre motivación laboral y la calidad del servicio ($p=0.007$), presentando una motivación débil debido a que en las dimensiones de capacidad de respuesta es del 53.85%, empatía con el 53.85% y la interacción humana con un 54%, por que la institución deberá de realizar una planificación adecuada para motivar a su personal y así puedan desarrollarse profesionalmente y alcance a los objetivos de dicha organización.

La motivación laboral es el conjunto de componentes activos que fomentan los comportamientos de la persona que se basan en una meta determinada, permitiéndoles desarrollar sus competencias y conocimientos (Napolitano, 2018, p.5).

Según Chiavenato (2019) define que es el nivel de satisfacción que se encuentra en cada persona conforme a sus necesidades y retos que se

basan a su desarrollo de actitudes y habilidades dentro de las actividades de realizan en la institución. (p.23).

Por otro lado, Sugeng (2020) lo define de varias formas la motivación laboral la primer se ba en la independencia y el desempeño de cada trabajador dentro de la empresa, como segundo factor son los servicios que prestan a los clientes midiendo el grado de satisfaccion en la que se encuentren, en el tercer factor son los procedimientos o planificacion de trabajo si existe calidad profesional que sepan del giro del negocio y el cuarto factor es el nivel de conocimientos que tienen los trabajadores hacia la empresa, y sabiendo cuales son las metas y objetivos que se traza la entidad.

Según Saputra (2021) indico que la motivacion laboral es enfocada hacia los trabajadores que tanto realizan de manera productiva teniendo en cuenta su vision y mision de la empresa en la que se ha planificado. Shkoler & Takuma (2020) comentaron que la motivacion laboral es importante para la inversion del tiempo, para el buen rendimiento y el compromiso profesional, por ellos el personal necesitara capacitaciones y aprendizajes nuevos y continuos.

La persona humana y el desenvolvimiento en una entidad son factores importantes para incrementar la eficacia y la competitividad de la persona alcanzando objetivos y necesidades que se haya enfocado, para esto necesita el personal estar motivado para que este tenga éxito en sus intereses personales y profesionales. Por ello, la institución deberá de brindarle entusiasmo y compromiso social a cada uno de sus trabajadores para que pueden realizar sus tareas que se les encomiendan y así mismo pueda tener rendimientos económicos altos con el apoyo de su personal. (Martínez, 2013, p. 23).

El método teórico para la variable motivación laboral que sirvió para analizar los niveles internos y externos de una persona de acuerdo a la Teoría de Herzberg por el psicólogo americano Frederick Herzberg (1923-2000). Según Porret (2010) explicó que existen: factores externos que son

los que se encuentran en su entorno analizando si la persona se siente satisfecho o no en su centro de trabajo que se dividen en los siguientes su dimensiones: la autonomía referida a que el trabajador buscará labores donde este pueda expresar su creatividad, pueda desarrollar iniciativas o ideas con la finalidad de lograr alguna competencia o logros dentro de su área; retribución económica que es importante para que el trabajador se sienta conforme con el pago justo de sus labores ya que este se puede sentir a gusto dentro de la institución pero no cubre con las necesidades de sus obligaciones familiares u otros en lo que le imposibilitara seguir dando lo mejor en su trabajo y este pueda hasta renunciar, es importante que la institución a parte de su remuneración fija les brinde retribuciones variables como incentivos, premios económicos, bonos, entre otros; Las ventajas sociales como ventajas o premios que la institución puede brindar a sus trabajadores brindándoles beneficios motivadores como regalándole un viaje, dándole participaciones en la institución, seguro de vida, ayuda escolar para sus hijo, ascensos de puesto, vales de descuentos en compras, entre otros; la seguridad en el entorno laboral mediante la cual, la entidad deberá de brindar a todos sus empleados integridad física y psíquica, herramientas necesarias de protección y cuidado buscando su bienestar y seguridad.

Otros aspecto lo constituyen el desarrollo profesional y la promoción debido a que el empleado tiene expectativas de crecimiento profesional, obtener conocimientos nuevos, tener una buena compensación remunerativa por lo que la institución deberá de realizar capacitaciones constantes a su personal, actividades recreativas para motivar a su grupo de trabajo; la estabilidad en el empleo es muy importante debido a que la inseguridad de inestabilidad de trabajo esta es una causa que el empleado pueda disminuir su interés y su compromiso en la institución; el prestigio profesional es el reconocimiento de su buena labor en la institución dentro de un grupo de personas o de una institución; la comunicación que implica sentirse partícipe y poder brindar opiniones sobre proyectos o mejoras en la instituciones, que el personal se siente escuchado por sus directivos y estos tomen en cuenta su participación; el estilo de liderazgo reflejado en que los directivos

deberán demostrar consideración, buen trato, brindarles confianza para que puedan apoyar y ver las necesidades de su equipo de trabajo para que estos se sientan motivados en un buen clima laboral.

Por otro lado, los factores internos se originan de la misma personalidad del ser humano, considerando información que reciben del exterior actúan o reaccionan según la situación en la que se encuentran, estos se dividen en los siguientes subdimensiones: estados de ánimo que dependen mucho de la persona y su entorno ya que, si siente estresado, deprimido en la institución no podrán alcanzar óptimos resultados y esto conduce a la desmotivación en el trabajo; la tendencia a la creatividad referido a que la institución deberá de detectar si la persona presenta pensamiento original y constructiva ya que será base importante para que el empleador pueda ser un soporte importante dentro de la institución generando un valor agregado o brindando soluciones dentro de su desempeño laboral; situación de estrés que se produce a la excesiva presión dentro del trabajo afectando la incapacidad de cumplir sus tareas de manera adecuada y eficiente; Afán de logro reflejado por las personas que tienen el hábito de realizar las cosas bien, lograr metas y resultados, la rutina los agobia y se sienten frustradas por no llegar a lo que se proponen.

Suárez et al. (2019) definen a la calidad de servicio como el nivel de expectativa del paciente en relación al servicio o las necesidades que este busca recibir. Es por ello, que las entidades deberán de satisfacer las necesidades de sus usuarios para que puedan implementar un plan de calidad en los servicios que brindarán a sus pacientes. Por otro lado, la calidad de atención es el conjunto de métodos, principios y estrategias con la finalidad de fomentar la satisfacción al paciente en el servicio que haya recibido.

La Organización Mundial de la Salud (2020) define que es el nivel de los servicios de salud de los pacientes con la finalidad de mejorar la parte sanitaria, así mismo lo siguientes puntos el área de rehabilitación, tratamientos; porque esta calidad de servicio se medirá con la prestación del

servicio basada en las necesidades que brindan a la comunidad en general. Así mismo (Iram et al., 2019) definió que la calidad de servicio en los centros de atención tiene como capacidad alcanzar los objetivos que se han propuesto mejorar los niveles de salud alcanzables que sea el más apropiado para cada paciente, este servicio deberá de ser el más apropiado y diferente para cada paciente ya que poseen distintos tratamientos con la finalidad de buscar su integridad y bienestar en su salud.

DonHee & Ykai (2017) conceptualizaron a la calidad de servicio en los centros de salud como la ciencia que examina los beneficios para la salud y el bienestar de la personal disminuyendo el riesgo interviniendo medidas progresivas favorables y preventivas para que se alivie la enfermedad del paciente, el personal médico deberá de realizarlo de manera rápida y correcta para mejorar los resultados y el progreso de sanación en su enfermedad, así mismo hace hincapié que es complicado medir la calidad de servicio según el tratamiento y el servicio de cada paciente, la percepción del usuario y también interviene la interacción que tiene el personal médico con su paciente, lo mencionado permitirá una mejora calidad de atención y servicio hacia sus pacientes.

Según López (2013) comentó las principales características de la calidad de atención los Centros de Atención Primaria deberán de cumplir metas, solucionar las necesidades de los pacientes de manera oportuna, los trabajadores de salud deberán de tener iniciativa en las distintas situaciones, comprometidos en lo que realizan, capacidad para poder controlar las emociones y sobre todo tener vocación. Por otro lado, su importancia de la calidad de atención; Khushboo (2016) indicó que es importante porque permite evaluar la satisfacción del paciente ya que hoy en día cada paciente conoce sus derechos sobre la atención y el servicio médico que debe de tener en los distintos centros.

El método teórico para la variable calidad de servicio servirá para analizar la expectativa de los clientes de como ellos aprecian el servicio que brindan en el Centro de Atención Primaria de acuerdo al Modelo Servqual en

el año 1988. Según Salazar y Cabrera (2016) afirmó que la calidad de atención es muy importante en la administración y la gestión de una entidad ya que el paciente es el más importante es por ello que se evaluarán los diferentes factores o dimensiones: Elementos tangibles que comprende la disponibilidad de los recursos necesarios para brindar atención a las necesidades del paciente, como por ejemplo las instalaciones del centro primario, los equipos, personal preparado, entre otros; fiabilidad que implica realizar de manera correcta el servicio que se va a brindar sin ningún error con el objetivo de que el paciente tenga confianza en los servicios que brinda los centros de salud; capacidad de respuesta que es ayudar a los pacientes de manera rápida y eficiente, respondiéndole de manera correcta sobre sus dudas o necesidades, por ejemplo, el tiempo de espera para la atención del paciente; seguridad que es evaluar la percepción del paciente si ha sido atendido de manera cuidadosa y segura, si existen señalizaciones dentro del centro médico y si las instalaciones están debidamente ubicadas; y, empatía que está relacionada con el trato personal por ejemplo, la amabilidad que brinda el personal, la disposición del personal para ayudar al paciente, la información correcta y clara de los servicios que ofrece el centro médico. (Sharifi et al., 2021)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Por el grado de abstracción, fue básica, debido a que no resolvió la problemática de manera práctica sino se basa a través de las teorías para el avance de la tesis (Arias, 2020).

Según su enfoque fue cuantitativa se pueden predecir los fenómenos de investigación, con la finalidad de describir, explicar, predecir y controlar objetivos, así mismo permitió recolectar resultados según su procedimiento e interpretación de los objetivos de estudio (Sánchez, 2019).

El diseño que se empleó fue no experimental ya que el investigador no manipuló las variables y solo se observó los fenómenos existentes relacionados con la problemática estudiada. Por su nivel, la investigación se basó en la descripción de la relación de las variables que se emplearon de manera descriptiva correlacional. Además, debido a que el tiempo en que se recogió la información es único o en un solo momento se empleó el diseño transversal (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables, operacionalización

V1: Motivación laboral

Definición conceptual: Es el conjunto de personas que generan fuerzas positivas dentro de su entorno, comenzando con el comportamiento que tiene dentro de su equipo de trabajo adecuándose a las distintas opiniones y caracteres de cada integrante (Shkoler & Kimura, 2020).

Definición operacional: Se midió mediante un cuestionario a partir de sus dimensiones factores externos y factores internos.

Indicadores: La retribución económica, la autonomía, las ventajas sociales, la seguridad, el desarrollo y promoción profesional, estabilidad en el empleo, la comunicación, el prestigio profesional, el estilo de liderazgo, los

estados de ánimo, la tendencia a la creatividad, situación de estrés y afán de logro.

Escala de medición: Ordinal

V2: Calidad de atención

Definición conceptual: Es el nivel en que los servicios de atención para los pacientes y habitantes incrementa la probabilidad de obtener resultados favorables de acuerdo al conocimiento profesional (Agency for healthcare, 2020).

Definición operacional: La calidad de atención se basa en diferentes factores de la gestión de una institución. Es por ello que se midieron las siguientes dimensiones: los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad.

Indicadores: recursos y tecnología adecuada, servicio eficiente, atención al cliente de manera oportuna, percepción del paciente, buen trato al paciente.

Escala de medición: ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: es un conjunto de personas desarrollándose en su contenido, lugar y tiempo determinado dentro de la investigación (Arias et al., 2020).

Su población estuvo conformada por una población de N=60 trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo que sirvió para determinar la motivación laboral y la calidad de servicio.

Muestra: Es un grupo de población que es representativo para el estudio determinando la totalidad de la población permitiendo fraccionarlo. (Tamayo y Tamayo, 2006, como se citó en Rojas, 2017)

Muestreo: Se realizó un muestreo estadístico probabilístico por lo que cualquier parte de la población de estudio (Otzen y Manterola, 2017).

Unidad de análisis: Trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se utilizó la encuesta que permitió obtener la información de la población a estudiar ayudando en recopilar, analizar y adquirir los resultados de la investigación (Hernández et al., 2018). Permitted recolectar datos de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo.

Se empleó como instrumentos un cuestionario para medir los niveles de motivación laboral en la que se tuvo 18 ítems y un cuestionario que midió los niveles de calidad de atención, y contiene 12 ítems de respuestas; ambos son de escala ordinal y de tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

La validez se midió con instrumentos que fueron validados por dos expertos de la especialidad, con grado de maestría. La validez se fundamentó de acuerdo a los criterios convenientes de la investigación (Villasis et al., 2018). Por ello se empleó el criterio de expertos mediante especialistas metodológicos y 2 maestros de la especialidad requerida.

La confiabilidad se refiere al nivel de grado de seguridad y fiabilidad de los instrumentos que se realizaron mediante los cuestionarios de las variables de investigación. Por ello se realizó una prueba piloto para poder calcular la confiabilidad de ambos cuestionarios, para la variable motivación laboral se tuvo como resultado un α Cronbach = 0,88 y para la calidad de atención, se obtuvo un α Cronbach = 0,92.

3.5. Procedimiento

En la obtención de los datos se desarrollaron los instrumentos que se midieron en la investigación de estudio. Estos resultados se pasaron a una

hoja de cálculos de Microsoft Excel con el objetivo de tabular y elaborar los gráficos, luego se ingresaron al Software estadístico denominado SPSS versión 25 donde se analizaron e interpretaron los resultados para fundamentar los objetivos planteados en la investigación.

3.6. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se emplearon:

Se empleó el programa Microsoft Excel para procesar los datos que se han obtenido en las encuestas usando IBM SPSS versión 25 para analizar ambas variables de estudio.

Se empleó como baremos los niveles siempre, a veces y nunca.

Además, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov- Smirnov dada las cantidades de la muestra es $< a 50$ (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel de significación determina si la probabilidad es menor a 0,05 existe relación entre dos variables y se acepta la hipótesis de investigación y si esta es mayor la hipótesis es nula. (Hernández et al., 2018).

Para la medición de las correlaciones, se aplicaron estadísticos inferenciales como la prueba de rho de Spearman (prueba no paramétrica).

3.7. Aspectos éticos

Se asumió actitudes éticas en las distintas fases del estudio, así mismo en la recolección de la investigación se respetó el criterio de autoridad en las fuentes de información que sea hace referencia en las citas de acuerdo al sistema APA 7^a edición, en el diseño metodológico el rigor científico se determina en base a la muestra, al diseño de instrumentos, validación, confiabilidad y el análisis de datos, presentando objetivamente los resultados del estudio de las variables, veracidad y originalidad en el estudio.

IV. RESULTADOS

Comprobación de hipótesis

Prueba de normalidad de los datos

Tabla 1

Coeficiente de Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de las variables motivación laboral y calidad de atención

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Motivación laboral	.185	60	.000
Factores externos	.185	60	.000
Factores internos	.355	60	.000
Calidad de atención	.112	60	.000
Elementos tangibles	.189	60	.000
Seguridad	.255	60	.000
Fiabilidad	.157	60	.001
Capacidad de respuesta	.192	60	.000
Empatía	.307	60	.000

H0: Las puntuaciones de la motivación laboral y la calidad de atención siguen una distribución normal.

Interpretación:

En el análisis inferencial del Coeficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones de las variables de estudio, así como en sus dimensiones se encontró un $p\text{-value} < 0.05$; es significativo de tipo positivo moderado. Por ello, se ha de aplicar la prueba de coeficiente de correlación de rangos de Spearman que es un estadístico no paramétrico

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención

Tabla 2

Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la calidad de atención.

			Calidad de atención
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,576**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística: Dado que p-value es menor a 0.05, se rechaza la Ho

Interpretación:

Se obtuvo como valor de la significancia que $p < .01$ y en el resultado del coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = .576$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis general de estudio que, existe una relación estadísticamente significativa de tipo positivo moderado entre motivación laboral y la calidad de atención.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre la motivación laboral y los elementos tangibles de la calidad de atención

Tabla 3

Coeficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y elementos tangibles.

			Elementos tangibles
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,610**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3, se obtuvo como valor de la significancia que $p < .01$ y en el resultado del coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = .610$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de estudio que, existe una relación estadísticamente significativa de tipo positivo moderado entre motivación laboral y los elementos tangibles de la calidad de atención.

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de atención

Tabla 4.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la fiabilidad.

		Fiabilidad	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	,538**
	laboral	Sig. (bilateral)	.000
		N	60

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se obtuvo como valor de la significancia que $p < .01$ y en el resultado del coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = .538$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de estudio que, existe una relación estadísticamente significativa de tipo positivo moderado entre motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de atención.

Objetivo específico 3: Establecer la relación entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta de la calidad de atención

Tabla 5.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta.

			Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	de Motivación laboral	Coefficiente de correlación	de ,645**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

*Nota. **.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se obtuvo como valor de la significancia que $p < .01$ y en el resultado del coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = .645$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de estudio que, existe una relación estadísticamente significativa de tipo positivo moderado entre motivación laboral y la capacidad de respuesta de la calidad de atención.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de atención

Tabla 6.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la seguridad.

			Seguridad
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	de ,378**
		Sig. (bilateral)	.003
		N	60

*Nota. **.* La correlación es significativa en el nivel 0,03 (bilateral).

Interpretación:

Se obtuvo como valor de la significancia que $p < .01$ y en el resultado del coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = .378$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de estudio que, existe una relación estadísticamente significativa de tipo positivo baja entre motivación laboral y la seguridad de la calidad de atención.

Objetivo específico 5: Establecer la relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de atención

Tabla 7.

Coefficiente de correlación de Spearman entre la motivación laboral y la empatía.

	Suma de	Suma de	Suma de
Rho de Spearman	motivación laboral	de	empatía
		de	,488**
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	.000
		N	60

Nota. **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Se obtuvo como valor de la significancia que $p < .01$ y en el resultado del coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = .488$). Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica de estudio que, existe una relación estadísticamente significativa de tipo positivo moderada entre motivación laboral y la empatía de la calidad de atención.

V. DISCUSIÓN

La motivación laboral en los trabajadores de salud se define como el conjunto de acciones que generan fuerzas positivas dentro de su entorno con la finalidad de fortalecer el sistema de atención a sus pacientes para poder brindar una mejor calidad de servicio a sus pacientes en el que sientan un trato digno y humano.

La motivación laboral influye de manera significativa en la calidad de atención hacia los pacientes, esto depende del desempeño y el desarrollo óptimo de sus funciones laborales en los centros de atención primaria. Sugeng (2020) lo define de varias formas la motivación laboral la primer se ba en la independencia y el desempeño de cada trabajador dentro de la empresa, como segundo factor son los servicios que prestan a los clientes midiendo el grado de satisfaccion en la que se encuentren, en el tercer factor son los procedimientos o planificacion de trabajo si existe calidad profesional que sepan del giro del negocio y el cuarto factor es el nivel de conocimientos que tienen los trabajadores hacia la empresa, y sabiendo cuales son las metas y objetivos que se traza la entidad. Por su lado Saputra (2021) indico que la motivacion laboral es enfocada hacia los trabajadores que tanto realizan de manera productiva teniendo en cuenta su vision y mision de la empresa en la que se ha planificado. Asi mismo Shkoler & Takuma (2020) comentaron que la motivacion laboral es importante para la inversion del tiempo, para el buen rendimiento y el compromiso profesional, por ellos el personal necesitara capacitaciones y aprendizajes nuevos y continuos.

En este sentido la presente investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primaria de Chiclayo, en relación a lo planteado y a la hipótesis de esta investigación se determina que la motivación laboral es un factor que interviene significativamente de tipo positivo moderado en la calidad de atención en los pacientes según la percepción de los trabajadores de salud, ya que motivación laboral interviene en la productividad que ejercen los

profesionales de la salud y su implicancia en la calidad del servicio en relación a sus pacientes, para que estos brinden un trato cordial y acorde a lo que los usuarios desean percibir optimizando la calidad y servicio a sus pacientes.

Los resultados encontrados por Salazar (2021) en su estudio de investigación sobre la motivación laboral y la calidad de servicio en los pacientes, los hallazgos señalaron que ambas variables están relacionadas, por lo que implica promover incentivos necesarios para que el personal se siente motivado en su desempeño laboral y brinde una mejor atención a sus pacientes, esto mejorara el nivel de atención brindado por los mismos hacia la parte usuaria. Por otro lado, Buenaño (2019) realizó una investigación sobre la relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio, hallando una relación significativa de ($p=0.007$) entre las variables, por ello indicó que la institución deberá de realizar una planificación adecuada para motivar a su personal y así puedan desarrollarse profesionalmente con la finalidad de lograr alcanzar los objetivos de dicha organización mejorando y optimizando la calidad de servicio de los pacientes y que esta sea percibida por ellos. Según Chiavenato (2011), hace énfasis en que la motivación laboral está vinculado con la calidad de servicio, ya que permitirá medir el nivel de satisfacción que se encuentra en cada persona conforme a sus necesidades y retos basadas en su desarrollo, capacidades, fortalezas, actitudes y habilidades dentro de su ambiente de trabajo permitiendo verse reflejado un personal motivado en el servicio que realiza y en la calidad que la parte usuaria percibe dentro de un centro de atención primaria. Por otro lado, Alarcón et al. (2020) llevaron a cabo una investigación en la que concluyeron que existe una correlación positiva entre las dos variables de estudio, con respecto a la infraestructura de la institución se encontró que es un poco deficiente no permitiendo el desempeño y el desarrollo laboral de los profesionales.

El primer objetivo específico sobre la relación entre la motivación laboral y los elementos tangibles de la calidad de atención en los pacientes del centro de atención primaria, los hallazgos demostraron que mientras exista motivación en sus trabajadores, estos mejorarán al realizar sus labores esperadas de manera apropiada y con responsabilidad, en los que ponen a disposición los recursos de

la empresa con la finalidad de brindar un adecuado servicio de atención a sus pacientes cumpliendo de esta manera los objetivos fundamentales de la organización. Estos resultados concuerdan con lo que encontró Roque & Yana (2019) en su estudio de los aspectos tangibles y la motivación laboral de una institución médica en la que presenta una relación media, ya que ésta no cuenta ni posee recursos nuevos y acordes a la tecnología, con un nivel tecnológico inadecuado que limita y a la vez hace imposible el poder realizar de manera eficiente su trabajo, por ende, no permite a sus trabajadores desarrollarse adecuadamente en sus habilidades y conocimientos. Por ello es importante que las instituciones pongan a disposición de sus trabajadores los recursos necesarios y primordiales con la finalidad de brindar un mejor servicio y que este sea percibido por los pacientes en las que sientan que sus necesidades son atendidas oportunamente, así mismo el personal deberá acceder a un plan de capacitaciones continuas y periódicas que permitan el buen rendimiento y desempeño frente al servicio que se está ofreciendo (Salazar y Cabrera, 2016).

El segundo objetivo específico, referido a la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes de un centro de atención primario, los datos estadísticos realizados muestran una relación significativa moderada, lo que implica que ha mayor motivación laboral tenga el personal éste inspirará confianza y en el que el interés primordial sea la atención del paciente buscando su bienestar y su mejoría.

Es claro que cuando no existe una adecuada motivación laboral el personal no trata de manera empática a sus pacientes por diversos motivos lo que provoca poca confianza en el personal en referencia a la atención que se brinda como lo encontró Buenaño (2019) quien concluye en su estudio de investigación que en la empresa no existía una adecuada motivación laboral en la que no premiaban a su equipo de trabajo, no les brindaban capacitaciones constantes ni periódicas con la finalidad de poder desarrollarse profesionalmente y en la cual se evidencia que la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio es deficiente. Por otro lado, Porret (2010) mencionó que cuando un trabajador se siente satisfecho y seguro en su centro de labores éste alcanza su bienestar y su más óptimo desarrollo

profesional permite transmitir mayor confianza y seguridad a los pacientes brindando un mejor servicio, así mismo Burgos (2018) concluyó que en personal está debidamente motivado favorece el rendimiento laboral de la institución lo que permitirá que esté se realice de manera eficiente logrando las metas propuestas por la institución por otro lado es importante que el personal acceda a capacitaciones constantes para cumplir adecuadamente con sus tareas y en el manejo correcto de los equipos que se encuentran en la institución esto basado en un conjunto de acciones que incluya con la colaboración de diversas áreas administrativas que permitan la comunicación constante entre gerentes y trabajadores para que estos se integren en las necesidades que requiere su personal para que estos puedan brindar un servicio confiable y seguro a sus pacientes.

El tercer objetivo específico, referido a la relación entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en el centro de atención primaria, los hallazgos demostraron que mientras exista un nivel alto de motivación laboral en los trabajadores y capacitación continua se generará mayor capacidad de respuesta ante cualquier requerimiento o consulta que le realicen los pacientes para despejar sus dudas, recibir un trato digno, atención requerida inmediata y acorde con el desarrollo de sus competencias logrando en sus pacientes una recuperación pronta de sus enfermedad. Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Roque & Yana (2019), quienes concluyen que la capacidad de respuesta es un factor importante frente a la motivación laboral para el desarrollo de una buena atención oportuna al paciente, de igual forma coincide con lo descrito por Buenaño (2019) quien, en su estudio sobre la calidad de servicio y motivación, manifiesta que existe una relación significativa en la dimensión de capacidad de respuesta con el 53.85% permitiendo la buena gestión y oportuna atención y servicio al cliente. Así mismo Salazar y Cabrera (2016) comentaron que es importante y primordial la oportuna capacidad de respuesta ya que permitirá ayudar a los pacientes de manera rápida, dándoles respuestas adecuadas sobre las dudas en torno a sus dolencias y sus necesidades frente a su enfermedad, por otro lado, brindaran un óptimo servicio de atención ya que el tiempo de espera va a ser mínimo. Por su parte Martínez (2013) refiere que la

persona humana y el desenvolvimiento en una entidad son factores importantes para incrementar la eficacia y la competitividad de la persona alcanzando objetivos y necesidades que se haya enfocado, para esto necesita el personal estar motivado para que este tenga éxito en sus intereses personales y profesionales. Por ello, la institución deberá de brindarle entusiasmo y compromiso social a cada uno de sus trabajadores para que pueden realizar sus tareas que se les encomiendan y así mismo pueda tener rendimientos económicos altos con el apoyo de su personal.

El cuarto objetivo específico sobre la relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de atención en los pacientes del centro de atención primario, los hallazgos nos permiten demostrar que si hay un alto índice de seguridad en el centro de atención el personal se sentirá cómodo para desempeñar cualquier tipo de actividad que se le requiera. Según Huamán (2019) encontró en su investigación que la institución no brinda seguridad a sus trabajadores, no existen implementos de seguridad que resguarden su integridad o uniformes adecuados para cualquier tipo de análisis o actividad que necesite protección por lo que los trabajadores no se sienten motivados a realizar un buen desempeño en la empresa. Es por ello que el autor Porret (2010) que la seguridad en el entorno laboral es indispensable para que sus empleados se sientan protegidos buscando su integridad física y psíquica al cuidado de su bienestar y seguridad que brinda la empresa a sus empleados y a sus pacientes.

El quinto objetivo específico, referido a la relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de atención en los pacientes del centro de atención primaria, los datos estadísticos encontrados muestran una relación significativa de tipo positiva moderada, lo que quiere decir que mientras los niveles de empatía sean altos también deberá de serlo en la motivación ya que permitirá que el personal de salud atienda de manera respetuosa y amable a los pacientes. Estos resultados concuerdan por Buenaño (2019) quien, en su estudio sobre las dimensiones de calidad de servicio y motivación laboral, concluye que es fundamental el factor de la empatía en el servicio de la atención del cliente ya que

permitirá más captación de usuarios ya que les demostraran más confianza en su proceso de algún padecimiento o tramite que tenga que realizar. Por otro lado, nos comenta Salazar y Cabrera (2016) señala que la empatía está relacionada a como se siente el personal al trato de los jefes hacia los trabajadores y los trabajadores a los pacientes, en la que intervienen factores como brindar información correcta y clara de algún servicio médico, amabilidad en ayudar con padecimiento del paciente, entre otros.

VI. CONCLUSIONES

Según los hallazgos se concluye en lo siguiente:

1. Se determinó que la variable motivación laboral de los trabajadores se relaciona de manera moderada y significativa con la variable calidad de servicio en un centro de atención primario de Chiclayo ($\rho=.576$; $p<.01$).
2. Se estableció que los elementos tangibles de la dimensión de calidad de atención se relacionan de manera significativa moderada con la motivación laboral de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo ($\rho=.610$; $p<.01$).
3. Se estableció que la fiabilidad de las dimensiones de calidad de atención a los pacientes se relaciona de manera positiva moderada y significativa con la motivación laboral de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo ($\rho=.538$; $p<.01$).
4. Se estableció que la capacidad de respuesta de las dimensiones de calidad de atención a los pacientes se relaciona de manera positiva alta y significativa con la motivación laboral de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo ($\rho=.645$; $p<.01$).
5. Se estableció que la seguridad de las dimensiones de calidad de atención a los pacientes se relaciona de manera positiva baja y significativa con la motivación laboral de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo ($\rho=.374$; $p<.01$).
6. Se estableció que la empatía de las dimensiones de calidad de atención a los pacientes se relaciona de manera positiva moderada y significativa con la motivación laboral de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo ($\rho=.488$; $p<.01$).

7. Se estableció que la empatía de las dimensiones de calidad de atención a los pacientes se relaciona de manera positiva moderada y significativa con la motivación laboral de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo ($\rho=.488$; $p<.01$).

VII. RECOMENDACIONES

1. El centro de atención primario deberá de brindar oportunidades en la línea de cada carrera a sus trabajadores como estrategia de motivación laboral hacia ellos así mismo dar bonos o premios por el buen desempeño en sus labores.
2. Se recomienda evaluar de manera continua la calidad de servicio a sus pacientes realizando encuestas en busca de la percepción que tienen como usuarios del centro de atención primario para que puedan establecer estrategias y mejora en su servicio.
3. Se deben de realizar reuniones periódicas con el personal y el jefe a cargo para conocer las inquietudes o problemas que se presentan en las actividades laborales esto ayudara a mostrar a los trabajadores que la entidad si los considera parte fundamental en busca de su bienestar y de su desarrollo profesional y personal.
4. El centro de atención primario deberá de realizar programas anuales de capacitaciones correspondientes al clima laboral, al desarrollo de sus actividades, así mismo, deberá de implementar un plan de normas en busca del bienestar del trabajador, teniendo en consideración los horarios de trabajo, reglas en cada área de trabajo, brindarles todos los recursos para que realicen de manera eficiente su trabajo, realizar un plan de seguridad y riesgo en busca del cuidado y bienestar de su salud de cada trabajador.

REFERENCIAS

- Agency for healthcare. Understanding Quality Measurement.
<https://www.ahrq.gov/patient-safety/quality-resources/tools/chttoolbx/understand/index.html>
- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., y Monteverde, S. (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile. *Revista Biomédica*, 20(4), 01-06.
<https://www.medwave.cl/medios/medwave/Mayo2020/PDF/medwave-2020-04-7900.pdf>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Concytec.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Avia, J., y Soel, E. (2021). *Motivación y satisfacción laboral de profesional de enfermería en el Hospital de Emergencias Pediátricas Lima, 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional del Callao.
<http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5628/TESIS%20MAESTRO-%20AVIA%20POLO-FCS-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bobadilla, E. (2016). *Factores motivacionales y desempeño laboral de profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de EsSalud Chiclayo en el periodo de abril - octubre del 2016*. Chiclayo. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2741/bobadilla_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buenaño, S. (2019). *Motivación laboral y calidad del servicio en la escuela de posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Chiclayo*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56420/Buena
%c3%b1o_PSP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56420/Buena%20o_PSP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Burgos, M. (2018). Motivación y rendimiento laboral en instituciones del sector salud de Colombia. *Revista Consensus*, 2(2), 21-41. <http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/20/30>

Cherry, K. (27 de April de 2020). What Is Motivation? *Behavioral Psychology*. <https://www.verywellmind.com/what-is-motivation-2795378>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos*. McGrawHill.

Clinical Engineering Handbook. (2020). *Quality of Care*. Elsevier.

Cruz, B. (2022). *Motivación y Calidad Laboral del Personal de Salud del Servicio de Emergencia - Hospital Regional de Tumbes, 2021*. Lima. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86077/Cruz_PBL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Diario La República. (19 de octubre de 2020). *Precariedad laboral: internos de medicina expuestos a enfermedades trabajan más de 36 horas seguidas*. <https://larepublica.pe/sociedad/2020/01/21/ministerio-de-salud-internos-de-medicina-no-tienen-sueldo-digno-trabajan-hasta-36-horas-seguidas-y-están-expuestos-a-enfermedades-precarizacion-atmp/>

DonHee, L., & Ykai, K. (2017). Assessing healthcare service quality: a comparative study of patient treatment types. *International Journal of Quality Innovation*(11), 1-15. <https://jqualityinnovation.springeropen.com/articles/10.1186/s40887-016-0010-5>

González, M. (2012). *Habilidades directivas*. Innovación y Cualificación.

Guzmán, K. (2018). *Calidad de atención y productividad en el laboratorio de análisis clínicos Vivilab SAC, Chiclayo periodo 2017*. Chiclayo. [Tesis de

maestría. Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4486/Kely%20Guzm%C3%A1n%20Monteza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Haipeng, W., Yinzi, J., Dan, W., Shichao, Z., Xingang, S., & Beibei, Y. (15 de January de 2020). Job satisfaction, burnout, and turnover intention among primary care providers in rural China: results from structural equation modeling. *BMC Family Practice* 1(12), 21. <https://bmcfampract.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12875-020-1083-8>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Hidalgo, K. (11 de mayo de 2021). Agotamiento excesivo y depresión en médicos ecuatorianos que tratan covid-19. <https://www.vistazo.com/politica/nacional/agotamiento-excesivo-y-depresion-en-medicos-ecuatorianos-que-tratan-covid-19-EN168666>

Huamán, M. (2019). *Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo - 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Peruana Los Andes de Huancayo]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1561/T037_44313847_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ibrahim, A. (2017). *Can Total Quality Management Improve the Quality of Care in Saudi. Manchester*. [Tesis de maestría. Universidad de Salford]. Repositorio institucional de la Universidad de Salford. <https://usir.salford.ac.uk/id/eprint/43578/4/PDF%20Final%20Thesis%20Electronic%20.pdf>

Iram, F., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 1-19.

https://watermark.silverchair.com/mzy125.pdf?token=AQECAHi208BE49Ooan9kkhW_Ercy7Dm3ZL_9Cf3qfKAc485ysgAAAsMwggK_BgkqhkiG9w0BBwagggKwMIICrAIBADCCAqUGCSqGSIB3DQEHATAeBglghkgBZQMEAS4wEQQMBOXF-PkKdr9oVUxiAgEQgIICdtF_cx1UF2JgyPGHABmxJvHqFI1dFvVYK_i3CpX5v1H3go2e

Jesús, M. (2019). *Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo*. [Tesis maestría. Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Los Andes. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1561>

Khushboo, V. (2016). Importance of Quality in Health Care Sector: A Review. *Journal of Health Management*, 1(18), 1-13. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0972063415625527#>

Kofi, A., Odoom, E., & Opoku, F. (2016). *The Impact of Motivation on the Work Performance of Health Workers (Korle Bu Teaching Hospital): Evidence from Ghana*. [Tesis de maestría. University of Ghana]. Repositorio institucional University of Ghana. http://www.jhpr.ir/article_31957_cbe72bca456ef8bb700b5e2b93659262.pdf

Lemma, T. (2018). *The relationship between employee motivation and service quality in fitche hospital*. Addis Ababa University. <http://etd.aau.edu.et/bitstream/handle/123456789/12582/Tamiru%20Lemmas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lévano, M. (2018). *Motivación relacionada a calidad laboral en profesionales de la salud del Hospital San José Chíncha, 2016*. [Tesis de maestría. Universidad San Pedro]. Repositorio institucional Universidad San Pedro. http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6982/Tesis_59602.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017*. Lima. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].

Repositorio institucional Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9005/Linares_MJS.pdf?sequence=1

López, M. (julio- septiembre de 2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>

Martínez, M. (2013). *Motivación: La gestión empresarial*. Ediciones Díaz de Santos.

Merhar, C. (18 de December de 2020). Small Business 101 - the definition of employee benefits. *PeopleKeep*. <https://www.peoplekeep.com/blog/small-business-101-the-definition-of-employee-benefits>

Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. España: Babelcube Inc.

Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>.

Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Scielo*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Porret, M. (2010). *Gestión de personas: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. ESIC Editorial.

Pratik, K., Bishnu, C., Pawan, A., & Sharad, O. (16 de Jul de 2020). Work motivation and job satisfaction among health workers at primary health facilities: a cross-sectional study from Nepal. *Research Square*, 1(1), 1-21. <https://www.researchsquare.com/article/rs-30776/v1>

Risco, R. (2020). *Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019*. [Tesis de maestría.

Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49417/Risco_ARE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodrigues, F. (2020). *Análisis de la motivación laboral de los funcionarios públicos: Un estudio desde el Hospital General de Machava, en Mozambique*. Santiago de Chile 2020. [Tesis de maestría. Universidad de Chile]. Repositorio institucional de la Universidad de Chile.
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/177343/Analisis-de-la-motivacion-laboral-de-los-funcionarios-publicos-un-estudio-desde-el-Hospital-General-de-Machava-en-Mozambique.pdf?sequence=1>

Rojas, A. (4 de septiembre de 2017). *Investigación e Innovación Metodológica*.
<http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

Rojas, M. (2018). *Motivación laboral y estilos de liderazgo que reciben de los profesionales y técnicos de los establecimientos de salud de la provincia de Bongará - Amazonas en el periodo 2016*. [Tesis de maestría. Universidad de Chiclayo]. Repositorio institucional de la Universidad de Chiclayo.
<http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/216/2/Informe%20Final%20Mardely%20Rojas%20Castro%20-%20UDCH.pdf>

Roque, D., & Yana, G. (2019). *Relación de la motivación laboral con la calidad de servicio en la clínica Pulso Corporación Médica S.R.L. Arequipa* [Tesis de maestría. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9683/RIropadz%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Salazar, L. (2021). Motivación y Calidad de vida laboral en el personal asistencial del Hospital Hugo Pesce Pescetto, 2020. *Revista Científica Multidisciplinar*, 3(3), 3677-3700.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/558/72>

Salazar, Y., y Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador.

Industrial Data, 19(2), 13-20.

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

Sánchez, F. (ene-junio de 2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Scielo*, 13(1).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008

Saputra, F. (2021). Leadership, Communication, and Work Motivation in Determining the Success of Professional Organizations. *Journal of low politic and humanities*,

1(2), 1-12.

<https://dinastires.org/index.php/JLPH/article/view/54/51>

Sharifi, T., Hosseini, E., Mohammadpour, S., Noughabi, J., Ebrahimipour, H., & Hooshmand, E. (2021). Quality assessment of services provided by health centers in Mashhad, Iran: SERVQUAL versus HEALTHQUAL scales.

Revista B,C Health Services Research, 21(397), 1-7.

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-021-06405-4>

Shkoler, O., & Kimura, T. (21 de febrero de 2020). How Does Work Motivation Impact Employess Investment at Work an their Job Engagement? A moderated - moderation perspective Through an International Lens.

Frontiers, 1(38). <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00038/full>

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00038/full>

Shkoler, O., & Takuma, K. (2020). How Does Work Motivation Impact Employees' Investment at Work and Their Job Engagement? A Moderated-Moderation Perspective Through an International Lens. *Revista Frontiers*, 1(1), 1-16.

<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00038/full>

- Sinonde, A., & Dassah, M. (2020). *The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa*. Sudáfrica. [Tesis de maestría. Cape Peninsula University of Technology]. Repositorio institucional de Cape Peninsula University of Technology. <https://apsdpr.org/index.php/apsdpr/article/view/499/873>
- Somocurcio, J. (2013). La atención primaria de la salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 30(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342013000200001
- Suárez, G., Robles, R., Serrano, H., Armijo, A., & Anchundia, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403002019000200153
- Sugeng, H. (2020). The Influence of Work Motivation, Entrepreneurship Knowledge and Advocate Independence on Advocate Performance. *International Journal of Innovation*, 12(3), 1-18. https://www.ijcc.net/images/vol12/iss3/12319_Prayetno_2020_E_R.pdf
- Villasis, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., y Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / tipo / diseño	Técnica / instrumento
Problema Principal:	Objetivo Principal:					
¿De qué manera se relaciona la motivación laboral y la calidad de atención en los pacientes de un Centro de una Atención Primaria de Chiclayo en el año 2022?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo del año 2022.		V1: Motivación laboral. - Es el interés de realizar un objetivo dentro de la empresa y que el trabajador logre estar satisfecho con las actividades que realiza. (González, 2012)	UNIDAD DE ANÁLISIS La unidad de análisis está constituida por todos los trabajadores de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo.	ENFOQUE: Cuantitativo.	TÉCNICA: Encuesta
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:					
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y los elementos tangibles de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo del año 2022?	Establecer la relación entre la motivación laboral y los elementos tangibles de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo del año 2022.	La motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo	V2: Calidad de atención: Según Suárez et ál. (2019) define la calidad como el nivel de expectativa del paciente en relación al servicio o las necesidades que este busca.	POBLACIÓN La población objetivo está constituida por los 60 trabajadores.	TIPO: Descriptivo.	INSTRUMENTO: Cuestionario de la entrevista
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo del año 2022?	Establecer la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo del año 2022.					
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo del año 2022?	Establecer la relación entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo del año 2022.					
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo del año 2022?	Establecer la relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo del año 2022.					
¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo del año 2022?	Establecer la relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo del año 2022.					
				MUESTRA Se aplicó el muestreo probabilístico de tipo estratificada, el tamaño de la muestra obtenida es de 60 de un Centro de Atención Primaria.	DISEÑO: No experimental-correlacional	

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación Laboral	Son los componentes activos que estos fomentan a comportamientos de una persona hacia una meta determinada, por lo tanto, la institución debe de tener estilos de liderazgos y herramientas al desarrolle sus competencias y conocimientos. (Napolitano, 2018)	El comportamiento humano se ve afectado por varios factores: factores externos y factores internos.	Factores interno	Estados de ánimo	Ordinal
				Tendencia a la creatividad	
				Situación de estrés	
				Afán de logro	
			Factores externo	La autonomía	
				Retribución económica	
				Las ventajas sociales	
				La seguridad	
				El desarrollo profesional y la promoción	
				Estabilidad en el empleo	
				El prestigio profesional	
				La comunicación	
				El estilo de liderazgo	
Elementos tangibles	Tecnología moderna				
	Personal capacitado				
	Ambientes del lugar				
	Orientación en los pacientes				

Calidad de atención	Es el conjunto de métodos, principios y estrategias con la finalidad de fomentar la satisfacción al paciente en el servicio que haya recibido. (Suárez et ál. 2019).	La calidad de atención se basa a diferentes factores de la gestión de en una institución, es por ello que se realizaron las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Fiabilidad	Programación de fechas y hora de manera correcta	Ordinal
				El tiempo es espera	
				Resuelven las dudas de los pacientes	
				Le brinda confianza por sus servicios	
			Capacidad de respuesta	Le brindan información necesaria de su padecimiento	
				Le brindan información clara sobre los trámites correspondientes	
				Horarios de atención son apropiados	
				La atención se realiza de manera rápida	
				Le realizan un examen detallado de acuerdo a su patología	
			Seguridad	El medico se preocupa por su enfermedad	
				Cumplen con medidas de seguridad hacia el paciente	
				El médico que lo atendió le brinda confianza y seguridad en el proceso de su enfermedad	
			Empatía	Le brinda tiempo adecuado para resolver dudas sobre su enfermedad.	
				Trato amable y respetuoso en la atención al paciente	
	Entendió la información respecto al proceso de recuperación de su enfermedad				

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

**Cuestionario para evaluar la Motivación Laboral de un Centro de Atención
Primario en Chiclayo**

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de motivación laboral en el Centro de Atención Primario en Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de motivación laboral, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
D1: Factores externos						
1	La institución me brinda recursos y materiales necesarios para realizar de manera eficiente mi trabajo.					
2	Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.					
3	El sueldo que percibe cubre con sus necesidades familiares y personales.					
4	La institución me capacita para desarrollar mis capacidades cognitivas dentro de mi trabajo.					
5	Se siente usted motivado con los resultados que logra en su trabajo.					
6	Se siente seguro donde labora permitiéndole trabajar de manera eficiente y cómoda.					
7	Su jefe de área lo ha felicitado o					

	premiado por su buen trabajo y desempeño.					
8	Se siente recompensado económicamente por el buen rendimiento laboral.					
9	La institución presta condiciones de seguridad para realizar su desarrollo laboral.					
10	Usted cumple con los horarios establecidos por el Centro de Atención Primaria					
11	Los jefes le permiten participar en las decisiones para mejorar la atención u otro factor.					
12.	El clima laboral entre jefes y trabajadores es buena.					
D2: Factores internos						
13	Se siente Usted orgulloso (a) de trabajar en el Centro de Atención Primario.					
14	Usted se siente orgulloso de sí mismo por el trabajo que realiza en el Centro de Atención Primario.					
15	Se siente estresado en el Centro de Atención Primario por el incremento de carga laboral.					
16	Usted se siente identifica con la labor que realiza en el Centro de Atención Primaria.					
17	El plan de trabajo del Centro de Atención Primaria está enfocado en base a sus logros o metas					

	personales.					
18	El trabajo le permite subir de ascenso en el área en el que se ubica.					
19	Existe comunicación cordial con sus compañeros de trabajo, donde pueda sentirse cómodo y pueda expresar sus ideas o aportes para la mejora del Centro de Atención Primaria.					

Cuestionario para evaluar la Calidad de Atención de un Centro de Atención Primario en Chiclayo

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de calidad de atención en el Centro de Atención Primario en Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de calidad de atención, según la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS		ESCALA				
		1	2	3	4	5
D1: Elementos tangibles						
1	Cuenta con equipos tecnológicos modernos para una adecuada atención médica.					
2	Usted cree que está capacitado para orientar a los pacientes					
3	Existe comodidad y limpieza en los ambientes del Centro de Atención Primario.					
4	Los afiches, carteles y materiales impresos son los adecuados para brindar la orientación necesaria a los pacientes.					
D2: Fiabilidad						
5	Se cumple con la fecha y hora programada para la atención médica.					
6	El tiempo de espera de la atención					

	medica es rápida.					
7	Cuando un paciente tienen alguna duda de su enfermedad ustedes muestran interés en resolverlo y guiarlo.					
8	Le brinda confianza el Centro de atención Primario.					
9	Usted brinda información necesaria para tratar la enfermedad del paciente.					
D3: Capacidad de respuesta.						
10	El Centro de Atención Primaria le brinda información clara y precisa sobre los trámites correspondientes.					
11	Los horarios de atención en el Centro de Atención son apropiados.					
12	La atención para la extracción de exámenes de laboratorio y otros procedimientos (ecografías, etc.) se realizan de manera rápida y ordenada.					
13	Realizan exámenes físicos detallados acorde a la patología que presenta el paciente.					
14	Usted toma interés en curar la enfermedad de su paciente.					
D4: Seguridad						
15	El Centro de Atención Primaria cumple con las medidas de seguridad para el paciente como (lavado de manos, uso de guantes					

	y mascarillas).					
16	Usted brinda seguridad y confianza en el proceso de la enfermedad de su paciente.					
17	Se le brinda el tiempo adecuado para resolver dudas sobre la enfermedad de su paciente.					
D5: Empatía						
18	Sus compañeros de trabajo tratan de manera amable y respetuosa en la atención de sus pacientes.					
19	Usted brinda información respecto al tratamiento, horarios, reacciones adversas de sus pacientes de manera clara.					



Anexo 3A: Validación por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Motivación laboral y mejora de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo, 2022"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
MOTIVACIÓN LABORAL	FACTORES EXTERNO	La autonomía	La empresa me brinda recursos y materiales necesarios para realizar de manera eficiente mi trabajo.	X		X		x		X	
			Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.	X		X		X		X	
		Retribución económica	El sueldo que percibe cubre con sus necesidades familiares y personales.	X		X		X		X	
		Las ventajas sociales	La empresa me capacita para desarrollar mis capacidades cognitivas dentro de mi trabajo.	X		X		X		X	
			Estabilidad en el empleo	Se siente usted motivado con los resultados que logra en su trabajo.	X		X		X		X
		El desarrollo profesional y la promoción	Se siente seguro donde labora permitiéndole trabajar de manera eficiente y cómoda.	X		X		X		X	
			Su jefe de área lo ha felicitado o premiado por su buen trabajo y desempeño.	X		X		X		X	
		La seguridad	Se siente recompensado económicamente por el buen rendimiento laboral.	X		X		X		X	
			La empresa presta condiciones de seguridad para realizar su desarrollo laboral.	X		X		X		X	
		FACTORES INTERNO	Prestigio profesional	Usted cumple con los horarios establecidos por el Centro de Atención Primaria	X		X		X		X
	El estilo de liderazgo			Los jefes le permiten participar en las decisiones para mejorar la atención u otro factor	X		X		X		X
	La comunicación		El clima laboral entre jefes y trabajadores es buena.	X		X		X		X	
			Se siente Usted orgulloso (a) de trabajar en el Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X	
	Estados de ánimo		Usted se siente orgulloso de sí mismo por el trabajo que realiza en el Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X	
			Tendencia a la creatividad	Usted se siente identifica con la labor que realiza en el Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X
	Situación de estrés		Existe comunicación cordial con sus compañeros de trabajo, donde pueda sentirse cómodo y pueda expresar sus ideas o aportes para la mejora del Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X	
			Se siente estresado en el Centro de Atención Primaria por el incremento de carga laboral.	X		X		X		X	
	Afán de logro		El plan de trabajo del Centro de Atención Primaria está enfocado en base a sus logros o metas personales.	X		X		X		X	
			El trabajo le permite subir de ascenso en el área en el que se ubica.	X		X		X		X	

Dr. Omar Bellido Valdiviezo


 Dr. Omar Bellido Valdiviezo
 DNI: 32992005
 EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Motivación laboral y mejora de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

TESISTA:

Gallardo Mendoza, Luis Albertho.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de mayo de 2022

Dr. Omar Bellido Valdiviezo

DNI: 32992005

EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BELLIDO VALDIVIEZO
Nombres	OMAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	32992005

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	14/10/19
Resolución/Acta	0325-2019-UCV
Diploma	052-070854
Fecha Matrícula	06/09/2008
Fecha Egreso	31/12/2010

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000904528

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 12/09/2022 18:40:27-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.


Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: "Motivación laboral y mejora de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo, 2022"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MOTIVACIÓN LABORAL	FACTORES EXTERNO	La autonomía	La empresa me brinda recursos y materiales necesarios para realizar de manera eficiente mi trabajo.	X		X		x		X			
			Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.	X		X		X		X			
		Retribución económica	El sueldo que percibe cubre con sus necesidades familiares y personales.	X		X		X		X			
		Las ventajas sociales	La empresa me capacita para desarrollar mis capacidades cognitivas dentro de mi trabajo.	X		X		X		X			
			Se siente usted motivado con los resultados que logra en su trabajo.	X		X		X		X			
		Estabilidad en el empleo	Se siente seguro donde labora permitiéndole trabajar de manera eficiente y cómoda.	X		X		X		X			
			El desarrollo profesional y la promoción	Su jefe de área lo ha felicitado o premiado por su buen trabajo y desempeño.	X		X		X		X		
		La seguridad	Se siente recompensado económicamente por el buen rendimiento laboral.	X		X		X		X			
			La empresa presta condiciones de seguridad para realizar su desarrollo laboral.	X		X		X		X			
		Prestigio profesional	Usted cumple con los horarios establecidos por el Centro de Atención Primaria	X		X		X		X			
		El estilo de liderazgo	Los jefes le permiten participar en las decisiones para mejorar la atención u otro factor	X		X		X		X			
		La comunicación	El clima laboral entre jefes y trabajadores es buena.	X		X		X		X			
			Se siente Usted orgulloso (a) de trabajar en el Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X			
		Estados de ánimo	Usted se siente orgulloso de sí mismo por el trabajo que realiza en el Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X			
			Usted se siente identifica con la labor que realiza en el Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X			
		Tendencia a la creatividad	Existe comunicación cordial con sus compañeros de trabajo, donde pueda sentirse cómodo y pueda expresar sus ideas o aportes para la mejora del Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X			
			Situación de estrés	Se siente estresado en el Centro de Atención Primaria por el incremento de carga laboral.	X		X		X		X		
		Afán de logro	El plan de trabajo del Centro de Atención Primaria está enfocado en base a sus logros o metas personales.	X		X		X		X			
El trabajo le permite subir de ascenso en el área en el que se ubica.	X			X		X		X					

Mg. Lesly Y. Guerrero Cieza



Mg. LESLY YUTITH GUERRERO CIEZA
Firma/DNI: 72224661
EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

2. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Motivación laboral y mejora de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primario de Chiclayo, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

TESISTA:

Gallardo Mendoza, Luis Albertho.

DECISIÓN:

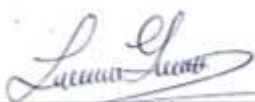
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de mayo de 2022


Mg. LUSY YUYIM GUERRERO CIEZA
Firma/DNI: 72224661
EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GUERRERO CIEZA**
Nombres **LESLY YUDIDH**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **72224661**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**
Fecha de Expedición **14/03/22**
Resolución/Acta **0119-2022-UCV**
Diploma **052-151004**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **31/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000904535

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.

Fecha: 12/09/2022 18:43:06-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Motivación laboral y mejora de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo, 2022"

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
MOTIVACIÓN LABORAL	FACTORES EXTERNO	La autonomía	La empresa me brinda recursos y materiales necesarios para realizar de manera eficiente mi trabajo.	X		X		x		X			
			Sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta.	X		X		X		X			
		Retribución económica	El sueldo que percibe cubre con sus necesidades familiares y personales.	X		X		X		X			
		Las ventajas sociales	La empresa me capacita para desarrollar mis capacidades cognitivas dentro de mi trabajo.	X		X		X		X			
			Se siente usted motivado con los resultados que logra en su trabajo.	X		X		X		X			
		Estabilidad en el empleo	Se siente seguro donde labora permitiéndole trabajar de manera eficiente y cómoda.	X		X		X		X			
			El desarrollo profesional y la promoción	Su jefe de área lo ha felicitado o premiado por su buen trabajo y desempeño.	X		X		X		X		
		La seguridad	Se siente recompensado económicamente por el buen rendimiento laboral.	X		X		X		X			
			La empresa presta condiciones de seguridad para realizar su desarrollo laboral.	X		X		X		X			
		Prestigio profesional	Usted cumple con los horarios establecidos por el Centro de Atención Primaria	X		X		X		X			
		El estilo de liderazgo	Los jefes le permiten participar en las decisiones para mejorar la atención u otro factor	X		X		X		X			
		La comunicación	El clima laboral entre jefes y trabajadores es buena.	X		X		X		X			
			Se siente Usted orgulloso (a) de trabajar en el Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X			
		Estados de ánimo	Usted se siente orgulloso de sí mismo por el trabajo que realiza en el Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X			
			Usted se siente identifica con la labor que realiza en el Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X			
		Tendencia a la creatividad	Existe comunicación cordial con sus compañeros de trabajo, donde pueda sentirse cómodo y pueda expresar sus ideas o aportes para la mejora del Centro de Atención Primaria.	X		X		X		X			
			Situación de estrés	Se siente estresado en el Centro de Atención Primaria por el incremento de carga laboral.	X		X		X		X		
		Afán de logro	El plan de trabajo del Centro de Atención Primaria está enfocado en base a sus logros o metas personales.	X		X		X		X			
El trabajo le permite subir de ascenso en el área en el que se ubica.	X			X		X		X					

Mg. Lily Marisol Galvez Vasquez


 Firma/DNI: 16703305
 EXPERTO



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“Motivación laboral y mejora de la calidad de atención en los pacientes de un Centro de Atención Primaria de Chiclayo, 2022”

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

TESISTA:

Gallardo Mendoza, Luis Albertho.

DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 27 de mayo de 2022

Firma/DNI: 16703305

EXPERTO



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GALVEZ VASQUEZ
Nombres	LILY MARISOL
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16703305

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD
Fecha de Expedición	14/03/22
Resolución/Acta	0119-2022-UCV
Diploma	052-151002
Fecha Matrícula	06/04/2020
Fecha Egreso	31/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
12 de Setiembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000904538

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 12/09/2022 18:45:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 4. Confiabilidad de los cuestionarios

La confiabilidad del instrumento se realizó con la evaluación del estadístico Alfa de Cronbach, dicho estadístico mide la confiabilidad de consistencia interna del test, en una sola medición y además es aplicable a ítems con escala de Likert, con la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \delta_i^2}{\delta_t^2} \right)$$

Donde:

K: número de Ítems.

δ_i^2 : Varianza de los puntajes de cada ítem.

δ_t^2 : Varianza de los puntajes totales del test.

El procedimiento se realizó en el programa SPSS.

Para medir el cuestionario se realizó una encuesta piloto de 25 personales de la salud.

A. Cuestionario para evaluar la Motivación Laboral de un Centro de Atención Primario en Chiclayo

Resumen de procesamiento de casos

	N	Porcentaje
Válido	25	100.0%
Excluido ^a	0	0.0%
Total	25	100.0%

Nota: Resultados del SPSS

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Conbrach	N de elementos
,880	19

Nota: Resultados del SPSS

La confiabilidad del Test “Motivación Laboral de un Centro de Atención Primario en Chiclayo”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa

de Cronbach es de 0.880, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

C. Dimensiones del cuestionario para evaluar la Motivación Laboral de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo.

Estadísticas de Fiabilidad

Dimensiones	Alfa de Conbrach
Factores externos	,940
Factores internos	,858

Nota: Resultados del SPSS

La confiabilidad del Test “Motivación Laboral de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach, en la dimensión Factores externos es de 0.940, y en la dimensión Factores internos es de 0,858; según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

D. Cuestionario para evaluar la Calidad de Atención de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo.

Resumen de procesamiento de casos

	N	Porcentaje
Válido	25	100.0%
Excluido ^a	0	0.0%
Total	25	100.0%

Nota: Resultados del SPSS

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Conbrach	N de elementos
,920	19

Nota: Resultados del SPSS

La confiabilidad del Test “Calidad de Atención de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach es de 0.920, según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

E. Dimensiones del cuestionario para evaluar la Motivación Laboral de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo.

Estadísticas de Fiabilidad

Dimensiones	Alfa de Cronbach
Elementos tangibles	,867
Fiabilidad	,911
Capacidad de respuesta	,897
Seguridad	,869
Empatía	,838

Nota: Resultados del SPSS

La confiabilidad del Test “Motivación Laboral de un Centro de Atención Primaria en Chiclayo”, en su dimensión consistencia interna de acuerdo al coeficiente alfa de Cronbach, en la dimensión Elementos tangibles es de 0.867, en la dimensión Fiabilidad es de 0,911, en la dimensión Capacidad de respuesta es de 0,987, en la dimensión Seguridad es de 0,869, y en la dimensión Empatía es de 0,838; según la valoración de Hernández Sampieri y col, tiene una confiabilidad Elevada.

Anexo 5. Resultados descriptivos

Tabla 8.

Nivel de motivación laboral en los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022.

	Rango de puntajes	f	%
Baja	19-44	14	23.3
Media	45-70	36	60.0
Alta	71-95	10	16.7
Total		60	100.0

Nota: Cuestionario sobre motivación laboral

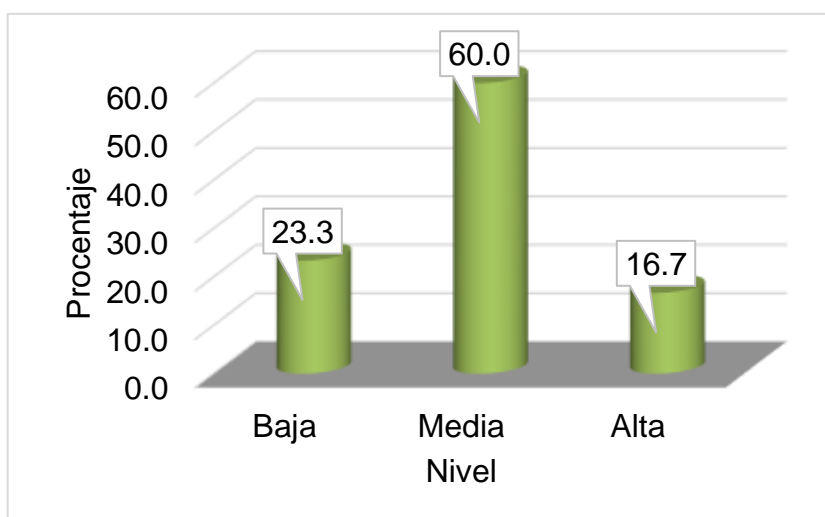


Figura 1. Nivel de motivación laboral.

En la tabla 8 y figura 1, se muestran los resultados del nivel de motivación laboral en los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022; donde se evidencia que el nivel predominante es la media con un 60%, seguidamente el nivel baja 23.3% y el nivel alto (16.7%).

Tabla 9.

Nivel de las dimensiones de la motivación laboral en los de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022.

Dimensiones	Niveles					
	Baja		Media		Alta	
	F	%	f	%	f	%
Factores externos	19	31.7%	31	51.7%	10	16.7%
Factores internos	8	13.3%	17	28.3%	35	58.3%

Nota: Cuestionario sobre motivación laboral

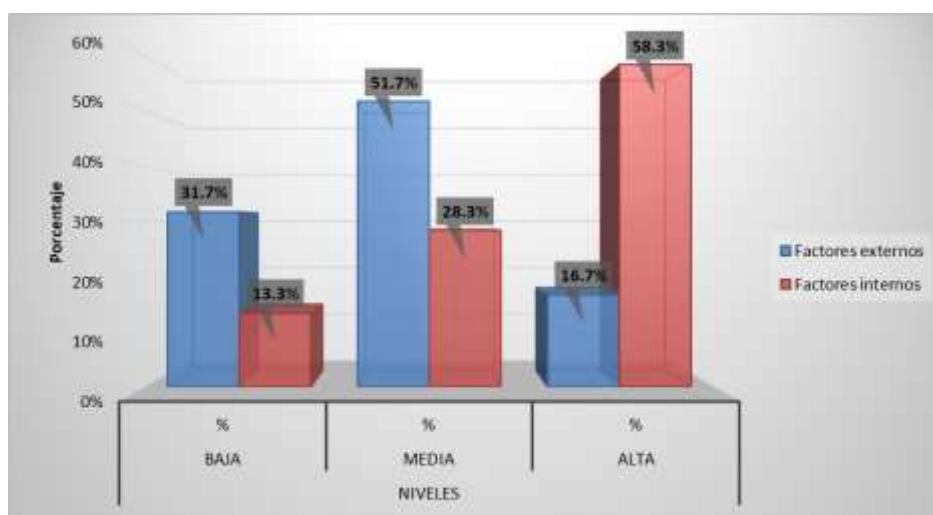


Figura 2. Nivel de las dimensiones de la motivación laboral.

Los resultados de la tabla 9 y figura 2 sobre las dimensiones de la motivación laboral en los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022, se evidencia que 58.3% de los encuestados presentan un nivel alto con respecto a la dimensión factores internos, y sobre los factores externos mayormente predomina el nivel medio.

Tabla 10.

Nivel de calidad de atención por parte de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022.

	Rango de puntajes	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	19-44	14	23.33
Regular	45-70	40	66.67
Adecuada	71-95	6	10.00
Total		60	100.00

Nota: Cuestionario sobre calidad de atención

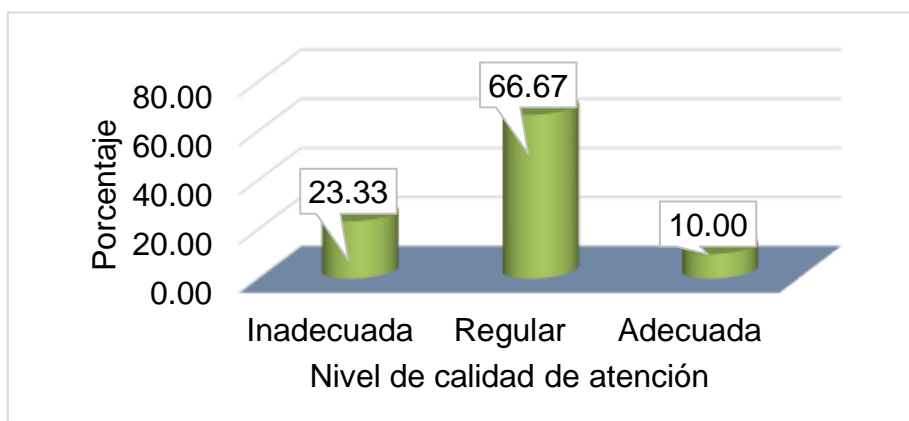


Figura 3. Nivel de calidad de atención.

En relación al nivel de calidad de atención por parte de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022, se evidencia que el predominantes es el nivel regular con un 66.67%, seguidamente el nivel inadecuado (23.33) y el 10 un nivel adecuado.

Tabla 11.

Nivel de las dimensiones de la calidad de atención por parte de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022.

Dimensiones	Niveles					
	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	F	%	f	%	f	%
Elementos tangibles	10	16.7%	29	48.3%	21	35.0%
Seguridad	6	10.0%	36	60.0%	18	30.0%
Fiabilidad	29	48.3%	25	41.7%	6	10.0%
Capacidad de respuesta	60	100.0%	0	0.0%	0	0.0%
Empatía	21	35.0%	9	15.0%	30	50.0%

Nota: Cuestionario sobre calidad de atención

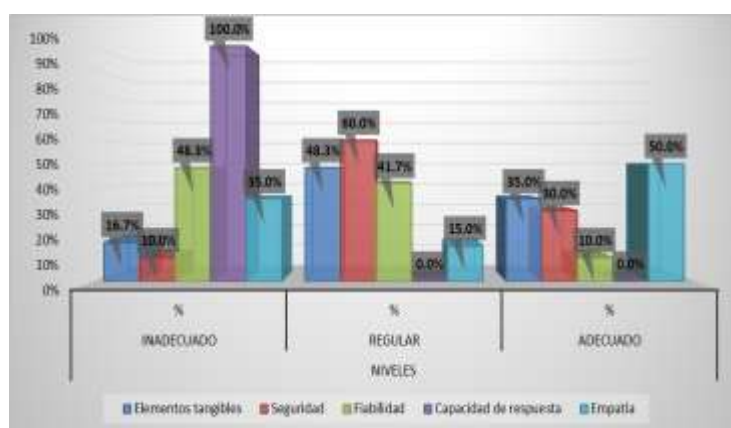


Figura 4. Nivel de las dimensiones de la calidad de atención.

De la tabla 11 y figura 4 se observa el nivel de las dimensiones de la calidad de atención por parte de los trabajadores de un centro de atención primario de Chiclayo, 2022, en donde se evidencia que la dimensión capacidad de respuesta presenta un nivel predominante inadecuado (100%), en la dimensión empatía un nivel a, en la adecuado (50%), en la dimensión fiabilidad un nivel inadecuado (48.3%), en la dimensión seguridad un nivel regular (60%) y en la dimensión elementos tangibles un nivel regular (48.3%).

Anexo 6. Base de datos

DIMENSIONES N° PREGUNTAS N° ENCUESTADO	Factores externos												D1	Factores internos									D2	TOTAL
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12		ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19				
1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	42	4	4	4	4	4	4	4	28	112		
2	4	4	4	4	1	2	4	1	1	1	1	2	29	4	1	4	4	1	1	2	17	75		
3	4	4	1	4	2	4	1	1	1	1	4	1	28	4	4	4	4	1	4	4	25	81		
4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	33	4	4	4	4	4	4	4	28	94		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	124		
6	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	42	4	4	4	4	4	4	4	28	112		
7	4	4	4	4	1	2	4	1	1	1	1	2	29	4	1	4	4	1	1	2	17	75		
8	4	4	1	4	2	4	1	1	1	1	4	1	28	4	4	4	4	1	4	4	25	81		
9	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	33	4	4	4	4	4	4	4	28	94		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	124		
11	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	42	4	4	4	4	4	4	4	28	112		
12	4	4	4	4	1	2	4	1	1	1	1	2	29	4	1	4	4	1	1	2	17	75		
13	4	4	1	4	2	4	1	1	1	1	4	1	28	4	4	4	4	1	4	4	25	81		
14	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	33	4	4	4	4	4	4	4	28	94		
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	124		
16	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	42	4	4	4	4	4	4	4	28	112		
17	4	4	4	4	1	2	4	1	1	1	1	2	29	4	1	4	4	1	1	2	17	75		
18	4	4	1	4	2	4	1	1	1	1	4	1	28	4	4	4	4	1	4	4	25	81		
19	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	33	4	4	4	4	4	4	4	28	94		
20	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	42	4	4	4	4	4	4	4	28	112		
21	4	4	4	4	1	2	4	1	1	1	1	2	29	4	1	4	4	1	1	2	17	75		

49	4	4	4	4	1	2	4	1	1	1	1	2	29	4	1	4	4	1	1	2	17	75
50	4	4	1	4	2	4	1	1	1	1	4	1	28	4	4	4	4	1	4	4	25	81
51	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	33	4	4	4	4	4	4	4	28	94
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	124
53	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	42	4	4	4	4	4	4	4	28	112
54	4	4	4	4	1	2	4	1	1	1	1	2	29	4	1	4	4	1	1	2	17	75
55	4	4	1	4	2	4	1	1	1	1	4	1	28	4	4	4	4	1	4	4	25	81
56	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	33	4	4	4	4	4	4	4	28	94
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	124
58	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	42	4	4	4	4	4	4	4	28	112
59	4	4	4	4	1	2	4	1	1	1	1	2	29	4	1	4	4	1	1	2	17	75
60	4	4	1	4	2	4	1	1	1	1	4	1	28	4	4	4	4	1	4	4	25	81

DIMENSIONES	Elementos tangibles				D1	Fiabilidad					D2	Capacidad de respuesta					D3	Seguridad			D4	Empatía		D5
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4		ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9		ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14		ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17		ITEM 18	ITEM 19	
1	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8
2	4	4	4	4	16	4	4	4	1	4	17	4	1	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	8
3	4	4	4	4	16	1	2	4	1	1	9	1	1	2	4	1	9	4	4	1	9	1	2	3
4	4	4	1	4	13	2	4	1	1	1	9	1	4	1	4	4	14	4	4	1	9	4	4	8
5	4	4	4	4	16	1	4	4	1	1	11	1	4	1	4	4	14	4	4	4	12	4	4	8
6	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8
7	4	4	4	4	16	4	4	4	1	4	17	4	1	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	8
8	4	4	4	4	16	1	2	4	1	1	9	1	1	2	4	1	9	4	4	1	9	1	2	3
9	4	4	1	4	13	2	4	1	1	1	9	1	4	1	4	4	14	4	4	1	9	4	4	8

10	4	4	4	4	16	1	4	4	1	1	11	1	4	1	4	4	14	4	4	4	12	4	4	8
11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8
12	4	4	4	4	16	4	4	4	1	4	17	4	1	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	8
13	4	4	4	4	16	1	2	4	1	1	9	1	1	2	4	1	9	4	4	1	9	1	2	3
14	4	4	1	4	13	2	4	1	1	1	9	1	4	1	4	4	14	4	4	1	9	4	4	8
15	4	4	4	4	16	1	4	4	1	1	11	1	4	1	4	4	14	4	4	4	12	4	4	8
16	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8
17	4	4	4	4	16	4	4	4	1	4	17	4	1	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	8
18	4	4	4	4	16	1	2	4	1	1	9	1	1	2	4	1	9	4	4	1	9	1	2	3
19	4	4	1	4	13	2	4	1	1	1	9	1	4	1	4	4	14	4	4	1	9	4	4	8
20	4	4	4	4	16	1	4	4	1	1	11	1	4	1	4	4	14	4	4	4	12	4	4	8
21	4	4	4	4	16	1	4	1	1	4	11	1	4	4	1	4	14	4	4	4	12	4	4	8
22	4	4	1	2	11	2	1	1	3	3	10	1	1	1	4	4	11	4	2	2	8	4	4	8
23	4	4	2	2	12	2	3	2	3	4	14	4	1	1	1	1	8	2	4	4	10	4	2	6
24	4	2	4	4	14	1	1	4	2	2	10	1	1	1	4	4	11	4	4	4	12	1	1	2
25	4	2	4	4	14	1	1	1	4	4	11	4	2	2	4	4	16	4	1	4	9	4	4	8
26	4	3	4	4	15	4	2	3	1	1	11	1	1	1	1	4	8	1	1	4	6	4	4	8
27	4	1	2	1	8	1	4	4	4	1	14	1	4	1	1	4	11	2	4	4	10	2	2	4
28	4	1	2	1	8	1	4	4	4	1	14	1	4	1	1	4	11	2	4	4	10	2	2	4
29	1	4	4	4	13	1	1	4	1	1	8	1	4	1	4	4	14	1	4	4	9	4	4	8
30	4	4	4	4	16	1	4	1	1	4	11	1	4	4	1	4	14	4	4	4	12	4	4	8
31	4	4	1	2	11	2	1	1	3	3	10	1	1	1	4	4	11	4	2	2	8	4	4	8
32	4	4	2	2	12	2	3	2	3	4	14	4	1	1	1	1	8	2	4	4	10	4	2	6
33	4	1	2	1	8	1	4	4	4	1	14	1	4	1	1	4	11	2	4	4	10	2	2	4
34	1	4	4	4	13	1	1	4	1	1	8	1	4	1	4	4	14	1	4	4	9	4	4	8
35	4	4	4	4	16	1	4	1	1	4	11	1	4	4	1	4	14	4	4	4	12	4	4	8
36	4	4	4	4	16	1	2	4	1	1	9	1	1	2	4	1	9	4	4	1	9	1	2	3

37	4	4	1	4	13	2	4	1	1	1	9	1	4	1	4	4	14	4	4	1	9	4	4	8
38	4	4	4	4	16	1	4	4	1	1	11	1	4	1	4	4	14	4	4	4	12	4	4	8
39	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8
40	2	3	3	2	10	3	2	2	2	4	13	4	4	4	2	4	18	4	4	4	12	3	2	5
41	4	4	4	1	13	4	4	1	2	1	12	2	1	4	4	4	15	3	3	1	7	1	2	3
42	4	2	1	4	11	2	2	4	4	4	16	2	3	1	1	2	9	2	3	2	7	3	4	7
43	4	2	4	4	14	1	2	4	1	1	9	1	4	2	2	2	11	4	4	1	9	4	4	8
44	1	4	4	4	13	4	1	3	1	4	13	3	1	4	1	3	12	4	3	1	8	4	1	5
45	4	4	4	2	14	2	4	4	1	3	14	1	1	1	1	1	5	1	3	4	8	1	1	2
46	4	4	2	4	14	2	4	2	1	1	10	2	1	4	3	1	11	4	2	4	10	2	4	6
47	4	4	4	1	13	4	4	1	2	1	12	2	1	4	4	4	15	3	3	1	7	1	2	3
48	4	2	1	4	11	2	2	4	4	4	16	2	3	1	1	2	9	2	3	2	7	3	4	7
49	4	2	4	4	14	1	2	4	1	1	9	1	4	2	2	2	11	4	4	1	9	4	4	8
50	1	4	4	4	13	4	1	3	1	4	13	3	1	4	1	3	12	4	3	1	8	4	1	5
51	4	4	4	2	14	2	4	4	1	3	14	1	1	1	1	1	5	1	3	4	8	1	1	2
52	4	4	2	4	14	2	4	2	1	1	10	2	1	4	3	1	11	4	2	4	10	2	4	6
53	4	4	2	4	14	2	4	2	1	1	10	2	1	4	3	1	11	4	2	4	10	2	4	6
54	4	4	4	1	13	4	4	1	2	1	12	2	1	4	4	4	15	3	3	1	7	1	2	3
55	4	2	1	4	11	2	2	4	4	4	16	2	3	1	1	2	9	2	3	2	7	3	4	7
56	4	4	4	4	16	4	4	4	1	4	17	4	1	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	8
57	4	4	4	4	16	1	2	4	1	1	9	1	1	2	4	1	9	4	4	1	9	1	2	3
58	4	4	1	4	13	2	4	1	1	1	9	1	4	1	4	4	14	4	4	1	9	4	4	8
59	4	4	4	4	16	1	4	4	1	1	11	1	4	1	4	4	14	4	4	4	12	4	4	8
60	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	8