



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DEL TALENTO HUMANO

Motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios
en una entidad de salud pública en Ucayali - 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Aller Yucra, Grecia (orcid.org/0000-0002-3058-4460)

ASESORA:

Mgtr. Quispilay Joyos, Gloria Elvira (orcid.org/0000-0002-6453-893X)

CO-ASESOR:

Dr. Mendez Parodi, Raul Alfredo (orcid.org/0000-0002-1667-9594)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Cultura y Comportamiento Organizacional

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por ser mi guía, por darme fuerza para continuar y cumplir mis metas en este proceso de obtener uno de mis anhelos más deseados. Agradezco especialmente a mi mamita Tomasa y a mi padre por darme la vida y apoyarme siempre, a mi esposo Jharomir por darme su apoyo incondicional, a mi amado hijo Liam Jharedt quien fue mi motor a seguir adelante, sin sus apoyos familia no hubiera sido posible llegar a esta meta.

Agradecimiento

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento a Dios por permitirme llegar hasta dónde estoy y hacer realidad este sueño ansiado como olvidar este versículo que siempre me puso de pie en momentos difíciles durante la tesis, ¡Sé fuerte y valiente! ¡No tengas miedo ni te desanimes! Porque el Señor tu Dios te acompañará donde quiera que vayas. (Josué 1:9).

Agradecer a nuestros magister de la Universidad por brindarnos sus conocimientos y experiencias durante esta carrera que siempre nos han prestado un gran apoyo moral y humano, necesarios en los momentos difíciles de este trabajo y esta maestría.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	24
3.1 Tipo y diseño de la investigación	24
3.2 Variables y operacionalización	25
3.3 Población, muestra, muestreo	26
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	28
3.5 Procedimientos	31
3.6 Método de análisis de datos	32
3.7 Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES	55
VII. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS	58
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1.	Trabajadores de la una entidad de Salud Pública	27
Tabla 2.	Resultados de validación por juicio de expertos	29
Tabla 3.	Interpretación de Alfa de Cronbach	30
Tabla 4.	Niveles de la variable Motivación Laboral en médicos	34
Tabla 5.	Nivel de la dimensión de motivación intrínseca de médicos	35
Tabla 6.	Nivel de la dimensión de motivación Extrínseca en médicos	36
Tabla 7.	Nivel de la dimensión de motivación trascendental en médicos	37
Tabla 8.	Niveles de calidad de atención	38
Tabla 9.	Nivel de la dimensión de Elementos tangibles	39
Tabla 10.	Nivel de la dimensión de Fiabilidad	40
Tabla 11.	Nivel de la dimensión de Capacidad de respuesta	41
Tabla 12.	Nivel de la dimensión de Garantía	42
Tabla 13.	Nivel de la dimensión de Empatía	43
Tabla 14.	Relación entre Motivación laboral y Calidad de atención	44
Tabla 16.	Relación entre Motivación extrínseca y Calidad de atención	476
Tabla 17.	Relación entre Motivación trascendental y Calidad de atención	448
Tabla 18.	Prueba de normalidad de motivación laboral y calidad de atención	48

Índice de figuras

Figura 1 Esquema de diseño de investigación

25

Resumen

La presente investigación se ejecutó con el fin de determinar cómo influye la motivación laboral en médicos en la calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, en ese sentido para dar cumplimiento con los objetivos se empleó la metodología tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal con un nivel correlacional. Los instrumentos empleados para la investigación fueron un cuestionario con 15 preguntas para la primera variable y otro cuestionario con 16 preguntas para la segunda variable, el cual fue validado por expertos teniendo una confiabilidad aceptable entre 0.70 a 0.90, la muestra empleada fue de 100 colaboradores, obteniendo resultados donde se valida la existencia de una correlación de 0,296 que la escala se considera como correlación positiva baja; así también, se obtuvo un p valor de $0.003 < 0.01$. Debido a esto se objeta H_0 y se admite H_1 que manifiesta: Existe influencia entre la motivación y calidad de atención en usuario. Finalmente se concluye que sí existe una correlación entre la motivación laboral en médicos y la calidad de atención a usuarios en una entidad de salud en Ucayali.

Palabras clave: motivación, calidad de atención, laboral en médicos.

Abstract

The present investigation was carried out in order to determine how work motivation in doctors influences the quality of care in users in a public health entity in Ucayali, in this sense, to comply with the objectives, the basic type methodology was used, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional design with a correlational level. The instruments used for the investigation were a questionnaire with 15 questions for the first variable and another questionnaire with 16 questions for the second variable, which was validated by experts having an acceptable reliability between 0.70 and 0.90, the sample used was 100 collaborators, obtaining results where the existence of a correlation of 0.296 is validated, which the scale is considered as a low positive correlation; likewise, a p value of $0.003 < 0.01$ was obtained. Due to this, H_0 is objected and H_1 is admitted, which states: There is an influence between motivation and quality of care in the user. Finally, it is concluded that there is a correlation between work motivation in doctors and the quality of care for users in a health entity in Ucayali.

Keywords: motivation, quality of care, work in doctors.

I. INTRODUCCIÓN.

Actualmente en la ciudad de Ucayali los profesionales médicos vienen desarrollando arduas jornadas laborales debido al exceso de pacientes que diariamente acuden a los diversos establecimientos de salud de la localidad. Como resultado, la calidad de la atención de dichos profesionales se ve afectada y esto se evidencia a través de las continuas quejas de los asegurados por la mala atención, esto genera que los médicos laboren bajo presión y por ello la motivación laboral jugaría un papel muy importante para contrarrestar los incidentes que suceden día a día.

Asimismo, la OMS estableció que para brindar calidad de atención hacia lo asegurados se debería contar de un mínimo de 23 médicos por 10000 mil habitantes, lo cual garantiza una adecuada atención. Sin embargo, a la fecha no se cuenta con la cantidad de médicos como lo recomienda la OMS, siendo 154,462 asegurados en una entidad de salud de la ciudad de Pucallpa contando en la actualidad con 134 médicos, para ello ante la falta de médicos se debe reforzar la motivación laboral lo cual contribuirá a que éstos cumplan los metas establecidos por la entidad.

Al mismo tiempo a nivel internacional, los países como Noruega que cuenta con 49 médicos por cada 10,000 habitantes del mismo modo, Alemania con 43, España cuentan 40, Francia 34, Reino Unido con 30, EE. UU. con 26, México con 24, Colombia con 22 y Perú con 17 médicos evidenciando que al 2021 no se pueden completar el número planteado por la OMS.

Macias & Venga (2021), nos indicaron que la motivación laboral es un motor que impulsa a los empleados a alcanzar metas de forma voluntaria; el deseo de concentrarse en satisfacer las propias necesidades mientras se mantiene el comportamiento en el trabajo; estos son llamados como aspectos internos de los colaboradores. Por otro lado, Venegas et. al. (2022) en su investigación tuvo como propósito comprobar si existe una correlación entre motivación laboral y la satisfacción de las enfermeras en un hospital, este estudio demostró que el 61 % muestra una motivación de nivel medio, y en cuanto a la segunda variable el 56% indica un nivel medio estableciendo situaciones como la ausencia de diálogo entre el equipo y líder del trabajo, así mismo, se concluyó que contar con profesionales

de la salud en constantes tareas monótonas puede convertirse en una tradición llevando a los colaboradores una pérdida de interés por su trabajo.

Hernández et. al (2014) nos indicaron la importancia de la investigación tanto para el ámbito académico como profesional, ya que contribuye a la generación de conocimientos, pues busca soluciones para generar la motivación de los médicos lo cual permitan cumplir los objetivos de la misma, puesto que de no llevarse a cabo se continuaría con las constantes quejas ante las atención brindada por los médicos, y esto traerían consigo constantes denuncias ante SUSALUD que es la entidad que protege y defiende los derechos de los usuarios de los servicios de salud ya que el servicio brindado debe ser de calidad, por lo se propone enfatizar en la motivación laboral de los médicos en la ciudad de Ucayali a fin de garantizar que el servicio brindado sea de calidad.

Esta investigación planteó el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre motivación laboral en médicos y calidad de atención a usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali? Planteando de manera específica conocer ¿Cuál ha sido la correlación entre motivación laboral intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en entidades de salud pública en Ucayali?, ¿Cuál ha sido la correlación entre motivación laboral extrínseca en médicos y calidad de atenciones en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali?, ¿Cuál ha sido la correlación entre motivación laboral trascendental en médicos y calidad de atenciones en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali?

La presente investigación se justifica teóricamente, ya que se toman en cuenta las definiciones y teorías de las variables de estudio, la cual serán utilizadas para desarrollar el marco teórico y conceptual de la investigación, lo cual permitirá analizar las variables motivación y la calidad de atención de médicos en una entidad de salud pública, la cual podrá utilizarse en futuras investigaciones. A nivel metodológico, esta investigación presenta instrumentos de recolección de datos el cual nos permite lograr los objetivos de verificar la existencia que buscan la posible relación de la motivación laboral y calidad de atenciones. En cuanto a la práctica, este estudio es significativo ya que los resultados recaudados nos permitirán conocer y concientizar a los colaboradores para lograr las metas establecidas. (Ñaupas, et. al. 2014)

Por otra parte se plantea el siguiente objetivo: Determinar cómo influye la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali y los objetivos específicos: Establecer el vínculo entre motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, Establecer el vínculo entre motivación extrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali y Establecer el vínculo entre la motivación trascendental en médicos y la calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

De igual manera se planteó la hipótesis general: Existe influencia entre la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali y las hipótesis específicas: como primera hipótesis Existe correlación continua entre la motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, como segunda hipótesis se tiene: Existe correlación continua entre la motivación extrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, como tercera hipótesis se tiene: Existe relación continua entre la motivación trascendental en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación en discusión está respaldada por precedentes, marcos teóricos internacionales, nacionales que brindan la comprensión, el sustento teórico y enfoques necesario para abordar estas dos variables de investigación.

A nivel internacional:

Alarcón, et. al. (2020) en su artículo tuvieron como propósito determinar la relación entre satisfacción y motivación laboral en obstetras del Hospital de Chile, siendo un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con una muestra aleatoria con un 95% de confianza y un 5% de error de 35 profesionales de la salud, los instrumentos empleados para cada variable fueron las escalas elaboradas por el autor Palma. (2000) y con respecto a la segunda variable está elaborado por Oldham, GR. & Hackman, J. (1974), obteniéndose como resultados que la motivación, dimensiones y factores de la satisfacción mostraron un resultado positivo de satisfacción mediana alta y concluyendo que, si existía una correlación entre las dos variables, sin embargo, esta era de mediana intensidad.

De igual manera, Hernández & Morales (2017) en su estudio tuvo como objetivo estudiar los factores que establecen la motivación y satisfacción laboral y que aportan positivamente en los trabajadores públicos en la administración de Sinaloa, la metodología empleada fue cuantitativa, básica, transversal con un diseño no experimental y descriptivo, donde la muestra fue de 36 personas siendo fraccionadas en tres partes: superiores, operativos y honorarios, el instrumento empleado fue el pre test que estuvo validado por expertos de la universidad de Sinaloa el cual constó de 58 preguntas divididas en dos bloques, los resultados obtenidos nos demuestran existen 4 dimensiones para la primera variable y en la segunda 5 dimensiones lo cual impactó efectivamente en el desempeño laboral de los trabajadores públicos contando con un total de 9 dimensiones entre las dos variables. Llegando a la conclusión que, al contar con trabajadores satisfechos, éstos se muestran más adaptables y dispuestos al cambio, asimismo, estos demuestran un desempeño laboral positivo y muy satisfactorio.

Así mismo, Mehdipour & Yadegarzaee (2019), en su artículo encontraron correlación entre la inteligencia cultural y habilidades de comunicación y motivación

laboral desde el aspecto de los administradores de formación secundaria de la ciudad de Zahedan, para ello aplicaron encuestas a 196 personas entre mujeres y varones, los instrumentos empleados para esta investigación fueron tres cuestionarios propuestos por los autores: Earley et al. (2006) empleado para la primera variable cultura inteligente el cual consta de un cuestionario de 20 preguntas, Shakeri (2014) que fue empleado para la segunda variable de habilidades comunicativas con un total de 18 preguntas y Hackman & Oldham (1976) que fue empleado en la última variable motivación, con un total de 15 preguntas. Los resultados obtenidos mostraron una relación positiva directa y moderada entre las tres variables y concluyendo que, si tenemos una mejora en la inteligencia cultural y las habilidades de comunicación, entonces contaremos con una motivación positiva.

A su vez, Fernández et. al. (2014) en su artículo tuvieron como fin investigar el impacto entre la motivación y satisfacción en los lugares de enseñanza de granada, siendo un estudio correlacional, teniendo como muestra a 105 personas entre damas y varones, y como instrumento una encuesta de MPS la cual estuvo conformada por 21 preguntas, teniendo como resultado en la primera variable los hombres obtuvieron un 2.54 y 0.61 y en la segunda variable 5,1 y 0.92 en mujeres en cuanto a la primera variable 2.45 y 0.76 y la segunda 5.03 y 1.09, en conclusión que si hay correlación en cuanto a las horas trabajadas con la satisfacción de manera positiva.

En el ámbito nacional tenemos:

Geraldo et. al. (2020) en su publicación analizaron la motivación y el desempeño de maestros con el fin de determinar un modelo factorial. La metodología empleada cuenta con una dirección cuantitativa de tipo predictivo y se empleó una muestra de 256 participantes entre profesores y estudiantes, los instrumentos empleados para esta investigación fueron elaborados por Velasco, et. al. (2012) quien los validó y quien lo adaptó a la situación del Perú fue Bruno (2017), el cual para la variable motivación empleó tres dimensiones y cuatro dimensiones para el desempeño, como resultado mostró que los docentes tienen un nivel bajo de motivación y para la variable desempeño nos mostró resultados en un nivel alto, a su vez bajo los modelos factoriales demostró que la motivación influye en el

desempeño de los docentes, determinando que dos modelos factoriales pueden predecir los resultados de la institución educativa.

Asimismo, Apaza (2020) en su artículo estudió la motivación y la calidad de vida en un sector minero, en el cual empleó una metodología cuasi experimental por ser un estudio empírico donde se trató de estimar el impacto de la implementación del ISO 45001, para ello contó con una muestra de 20 personas, teniendo como instrumentos una guía de entrevista para los gerentes y un cuestionario empleado para ingenieros, técnicos y operarios contratados sobre satisfacción de la ISO 45001 y la calidad de vida en la compañía teniendo en cuenta la responsabilidad, motivación y apoyo gerencial, como resultado se obtuvo que existía una escala aceptable frente a la calidad de vida en el sector minero, asimismo se evidenció que ante el incremento de la motivación intrínseca se evidenció un aumento en la calidad de vida.

Por otro lado, Marín & Placencia (2021) en su artículo de investigación estudiaron las variables la motivación y satisfacción laboral en una formación de salud privada, y tuvieron como objetivo demostrar la relación entre ambas variables en Perú, para ello emplearon un análisis descriptivo, observacional y transversal, los instrumentos empleados fueron los propuestos por el autor Herzberg, la muestra empleada es de 136 servidores, teniendo como resultados un nivel medianamente motivado siendo 49.3%, determinando que las variables cuentan con una relación correlación positiva baja y estableciendo como conclusión que los colaboradores se encuentran medianamente motivados.

A su vez, Barra et. al. (2023) en su artículo estudió la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de una Gerencia Regional de una entidad de salud y tuvo como objetivo medir el comportamiento de ambas variables, la metodología empleada cuantitativa, correlacional de diseño transversal, la cual empleó técnica la encuesta, estableciendo una muestra de 106 empleados de la entidad, contando con un resultado que corrobora la relación entre ambas variables, estableciendo una correlación positiva moderada con la prueba no paramétrica de Rho igual a 0.633. teniendo como conclusión que durante la pandemia se tuvo un nivel bajo de desempeño laboral, así como la motivación.

Por otro lado, para la segunda variable tenemos la calidad de atención (C.A), se muestran los siguientes antecedentes:

A nivel internacional:

Tristán, et. al. (2022), en su artículo se refirieron a la calidad de atención a pacientes con cáncer de próstata en México, se empleó un análisis descriptivo y bivariado, en el cual se empleó una muestra de 307 pacientes, teniendo como instrumento un cuestionario aplicado a los mismos, asimismo incluyeron las variables sociodemográficas, antecedentes clínicos y la calidad de atención, para ello aplicaron un cuestionario validado por expertos de México, como resultado se obtuvo que más de 90% recibieron una atención respetuosa, coordinada en los dos lugares de atención, 5.8.9 % recibieron información para la toma de decisiones, teniendo como conclusiones que es muy importante medir y al mismo tiempo reportar la calidad de atención recibida por los pacientes con cáncer.

Por otra parte, Delgado (2022) en su informe de investigación tuvo como objetivo establecer la (C.A) en consultas externas de un centro de salud, en el cual se empleó un estudio mixto, transversal con un análisis descriptivo, para ello se empleó una muestra de 342 asegurados teniendo como técnicas la encuesta y entrevista a los trabajadores administrativos y asistenciales, teniendo como resultado que el 30 % mostraba un desacuerdo con las instalaciones, 65 % se mostraba de acuerdo con la calidad de la atención, 32% mostró un desacuerdo con la rapidez de la atención del médico y concluyó que la para brindar un servicio de calidad en consultas externas se requiere de capacitaciones a los colaboradores médicos para una mejor atención a los usuarios, del mismo modo se solicitó el mejoramiento de la infraestructura y equipos médicos.

De igual manera Gutiérrez, et. (2020) en su estudio analizó la calidad del servicio de salud públicos y privados teniendo en cuenta las perspectivas de los pacientes en el centro-sur-chile, la metodología empleada fue cuantitativa, descriptivamente y empíricamente con una muestra de 247 colaboradores, los instrumentos empleados fueron una encuesta creada y validada para la identificación de la calidad del servicios por los autores Cabra (2000); Donabedian (1980, 1988); Duque & Chaparro (2012); Kotler & Armstrong (2012), los resultados

indican que la literatura con respecto a la calidad de servicio en ambos sectores si impactan en cuanto a la satisfacción, asimismo se refleja claramente la calidad de servicio en conclusión en el sector público se pueden mostrar algunas deficiencias a comparación del privado ya que estos cuentan con mayores especialistas en el rubro de la salud generando una mejor calidad de servicio.

A su vez, Bustamante, et. al. (2022), en su artículo tuvo como objetivo conocer existía correlación entre el servicio de calidad, expectativas y las percepciones del modelo servqual, la metodología empleada en la investigación fue transversal y correlacional con un muestreo probabilístico de 533 pacientes atendidos, acompañantes y familiares, mas no pacientes que solo se van por recojo de medicinas, el instrumento empleado fue el planteado en el modelo Servqual el cual fue adaptado a la realidad de la investigación siendo su autor Shafiq et al. (2017), a su vez los resultados muestran que cada dimensión de calidad de servicio si muestra una relación y las expectativas si inciden sobre las percepciones. Por lo tanto, se concluye que las percepciones están por debajo de las expectativas el cual se determinan grietas negativas, donde la calidad de servicio aun no logra alcanzar la satisfacción.

Por otro lado, Tejada et. al. (2014) en su investigación tuvo como objetivo valorar la C.A. en la unidad de terapia en el sector salud, el método empleado para la publicación fue descriptiva y se empleó una muestra de 446 pacientes en hospitalización, los instrumentos empleados fueron aquellos que permitieron medir el impacto sobre la morbilidad en disminución y mortalidad en atención el cual fue medido por la escala SAPS III, teniendo como resultado que las neumonías se encontraban por debajo de lo recomendado, la bacteriana en un rango aceptable, profilaxis con rangos de caídas y teniendo como conclusión que la implementación de terapias con acciones recomendadas internacionalmente permitieron contar con una atención de calidad.

Adicional a lo anterior, también tenemos a Piedra & Lipa (2018) quienes en su investigación tuvieron como objetivo comprobar si la calidad de atención y el nivel de satisfacción en los usuarios en el servicio de tópico en el hospital de vitarte se encuentran correlacionados, el método empleado para la publicación fue descriptiva, transversal y correlacional para la cual se empleó una muestra de 124

usuarios, el instrumento empleado fue cuestionario, teniendo como resultado que el 53,2 % fueron damas encuestadas de edades entre 36 – 64 años, teniendo un coeficiente de relación empleado por Kendall de un 0.68, el cual se realizó un análisis de la dimensiones estudiadas teniendo a la empatía como una mayor influencia de 0.906. teniendo como conclusión que las variables estudiadas cuentan con una relación siendo la más representativa la empatía.

Asimismo, Vera (2022), en su investigación tuvo como propósito evaluar los factores que transgredían la calidad de atención a los pacientes de un Hospital de Esmeraldas por parte de los trabajadores médicos y enfermeras, mediante un estudio mixto, analizado bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo, descriptivo, con una muestra de 276 usuarios, en el cual se empleó un cuestionario, teniendo como resultado que la calidad de atención en urgencias mostraba un resultado regular, asimismo los pacientes indicaron que no percibían una adecuada atención por parte de los médicos ya que no transmitían una información adecuada al usuario, y tuvo como conclusión que contar con una excelente gestión de calidad de atención a los pacientes generara una mayor satisfacción.

Por último, Ipanaque (2021) en su tesis tuvo como objetivo determinar si había relación entre la motivación y la calidad de atención en una entidad de salud de Chiclayo, para lo cual empleó una metodología básica con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, contando como una muestras de 30 servidores en enfermería, con instrumentos de cuestionario siendo uno para cada variable, obteniendo como resultado que en la motivación laboral para los colaboradores se evidenció una falta de coordinación así como el compromiso en el cuidado de los pacientes, y concluyendo que ambas variables tenían una correlación positiva alta de 0.979.

Las variables para desarrollar el presente estudio son la motivación laboral y la calidad de atención, a continuación, se pasará a desarrollar el marco teórico:

Actualmente las organizaciones e instituciones tanto estatales como privadas consideran que la motivación es muy importante ya que depende de ello el cumplimiento de sus objetivos. Toda motivación en los seres humanos comienza

con la aparición de estímulos tanto internos como externos que nos hace sentir necesidades las cuales desean ser concretadas para luego sentir una satisfacción.

De acuerdo a los estudios anteriores se tienen en cuenta la teoría de la Motivación, Pérez (1997) nos comenta que en el ser humano se puede distinguir tres principios diferentes de movimientos el cual nos presenta un enfoque completo teniendo como la motivación intrínseca el cual no define el tipo de fuerza que atrae a una persona para el desarrollo de la acción, motivación extrínseca, son aspectos que determinan el logro de satisfacciones que se desarrollan por las interacciones y motivación trascendente es el complemento de las dos motivaciones antes indicadas el cual nos permite establecer un objetivo colectivo, fomentar el compromiso y liderar desde el ejemplo y con voluntad de servicio el cual el autor introduce el concepto de generosidad o espíritu.

Chiavenato (2007) estableció que para determinar el concepto de motivación no es tan sencillo ya que puede ser utilizado en varios sentidos. Cuando hablamos de motivo se refiere al estímulo que una persona pueda actuar ante una acción y está relacionada con el sistema cognitivo el cual funciona como fuerza activa e impulsora, lo que se traduce en palabras como deseo y duda (miedo, desconfianza y duda). El hombre anhela poder y estatus, teme la exclusión social y la motivación es el resultado entre la persona y el contexto que le rodea. Asimismo, Shkoler & Kimura (2020) nos define a la motivación como la fuerza psicológica que forma métodos complicados de pensamiento y comportamiento que se dirigen a los objetivos. Estos métodos rodean en torno a la fuerza psicológica interna de cada persona juntamente con los impulsos ambientales y los comportamientos personales. Asimismo, Guirado (2019) en su estudio enfatiza la necesidad de buscar constantemente nuevos métodos que permitan a las organizaciones optimizar constantemente la motivación de la fuerza laboral.

Así mismo, Santígüelo (2018) señaló en su artículo sobre la teoría motivación laboral desde un enfoque de perspectiva conductual donde nos comenta de las motivaciones intrínsecas y extrínsecas, esta última hace mención a las fuentes externas como es el sueldo o los halagos realizados por un buen trabajo y la intrínseca estas más relacionados a la psicología todo aquello que motiva a la conducta humana sin necesariamente ser recompensada. Desde un punto de vista

holístico Maslow (1968) demostró que las personas desarrollan un mayor nivel de funcionamiento cuando estas tienden a prácticas que abarcan la naturaleza holística de las personas. A su vez el estado motivacional está en función de la satisfacción de sus exigencias básicas. Asimismo, durante su investigación se encontró cuatro dimensiones que ayudan a la motivación laboral siendo, la comunicación, trabajo en equipo, modelo de administración y equidad.

En este sentido los enfoques asociados al tema de investigación de acuerdo a lo dicho por Drucker (1985) al cual hizo referencia García (2004) donde planteó que un gerente en una organización es el encargado de motivar, logrando que las personas puedan trabajar en equipo y esto lo realiza a través de decisiones las cuales son tomadas como el sueldo, posición y promoción de los trabajadores lo cual consta de una constante comunicación, siendo estos factores externos o llamados también como la motivación extrínseca. Del mismo modo García (2004) nos habla de la dirección de los trabajadores informados, esta vez incluye un tipo de motivación el cual ya no se dirige esta vez a lo externo, sino a la satisfacción por el trabajo que un servidor puede presentar el cual es llamado como la motivación intrínseca.

Asimismo, Herzberg (1959) del cual hace referencia García (2004) en su libro de la teoría de Herzberg o de la motivación e higiene, sostiene que existen dos factores a considerarse, los Factores de higiene a los cuales se les denomina de esa manera porque son las condiciones mínimas indispensables y son aquellos que corresponden al entorno, a los que define como “extrínsecos al trabajo mismo e incluyen factores como pago y seguridad laboral”; los factores motivadores son aquellos que se relacionan con la tarea en sí y hacen referencia a una persona plena, realizada, motivada para realizar las tareas, a estos elementos se considerados intrínsecos al trabajo mismo, estos incluyen factores como el logro y el reconocimiento. Herzberg y sus asociados distinguieron y midieron los factores que conducen a la satisfacción y los que conducen a la insatisfacción.

Tomando en consideración lo mencionado anteriormente se establecen algunas conceptualizaciones de las dimensiones de motivación.

En cuanto a la motivación Intrínseca, ésta expresa un deseo de hacer algo basado en el disfrute del comportamiento en sí mismo, en lugar de depender o requerir apoyo externo traducido del inglés por García (2004), a su vez Pérez (1997) lo define como el poder que obliga a una persona a realizar una determinada acción o tarea debido a la satisfacción que espera derivar de funcionar como agente o ejecutor de esa acción, para la motivación extrínseca, se establece que el deseo o disposición de actuar de cierta manera en función de los posibles beneficios externos que se pueden obtener como resultado, traducido del inglés por García (2004), a su vez Pérez (1997) nos indica un tipo de fuerza que obliga a una persona a realizar una acción debido a los beneficios de realizar la acción que, en última instancia, resultan de una respuesta que provoca dicha acción desde el exterior y en cuanto a la motivación trascendente, se define como una fuerza que hace que las personas actúen porque las consecuencias de sus acciones son beneficiosas para una o más personas, con esta motivación el autor introduce el concepto de generosidad o espíritu de servicio. (Pérez 1997).

En la siguiente variable relacionada con la calidad de atención a usuarios en entidades de salud pública, el cual en la actualidad se observa una insatisfacción. Por tanto, Tristán et ál. (2022) resalta cuán importante es medir y reportar la calidad de atención a pacientes. Asimismo, en su teoría de la calidad de servicio Albrecht & Bradford (1991) contribuye a mejorar la calidad del servicio como un modelo el triángulo interno y externo que muestran los elementos clave de la gestión del servicio y sus interrelaciones. El triángulo define los esquemas de servicio y cargos del personal de servicio que juega un papel muy significativo en la calificación del desempeño de colaboradores. A la derecha, puede verse a las personas que brindan el servicio, incluidos los servidores de primera línea, por lo que a la izquierda gráfica un sistema que nos permite brindar un servicio al cliente. El cual nos permite calcular la calidad de servicio para lo cual el autor mencionado desarrolló siete puntos.

En cambio, el modelo propuesto por los autores tiene cinco atributos de calidad como son la gestión del servicio, la empatía, la seguridad y los tangibles. Por lo tanto, Kotler y Armstrong (2012) el cual nos menciona la existencia de cuatro

tipologías esenciales del servicio el cual se debe considerar para que marquen la diferencia con relación a productos tangibles.

El enfoque teórico de la presente investigación es la teoría humanista creada por Maslow lo descrito por Aullon (2010) la misma que describe la psicología del ser y no tener. Permittiéndonos tomar conciencia, ética, individualidad y valores espirituales del prójimo. Teniendo como principios elementales del enfoque de la psicología siendo la autorrealización, salud, creatividad y naturaleza intrínseca

Calidad de atención, Según Henao et al (2017), La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados. Se basa en conocimientos basados en pruebas y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

Por otro lado, Zeithaml et ál. (1993), en su libro de la calidad de servicio lograron construir un modelo donde permitió el equilibrio entre consumidores de servicios y demanda de servicios, mientras se desarrolló un excelente enfoque teórico para ayudar a cumplir con las expectativas de los clientes y brindar servicios.

El modelo propuesto por Zeithaml et ál. (1993), fue el modelo Servqual que es un método de investigación comercial que mide la calidad del servicio y comprende qué esperan los clientes y cómo valoran los servicios, este permite analizar los aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes y brinda la oportunidad de comprender los factores que escapan al control y la imprevisibilidad de los clientes.

Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones de los clientes sobre los servicios de la empresa, comentarios y sugerencias de los clientes para mejorar factores individuales, impresiones de los empleados sobre los deseos e ideas de los clientes. El modelo es también una herramienta de mejora y comparación con otras organizaciones.

El modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009):

Confiabilidad: Se refiere a la capacidad de realizar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Esto significa que la empresa cumple sus promesas en términos de entrega, servicio, resolución de problemas y precios.

Capacidad de respuesta: Voluntad de ayudar a los usuarios y brindarles un servicio rápido y relevante. Se refiere al enfoque y la velocidad en el manejo de solicitudes, respondiendo a las preguntas y quejas de los clientes y resolviendo problemas.

Seguridad: tener el conocimiento y la atención de los empleados y la capacidad de inspirar fiabilidad y confianza.

Empatía: se refiere al nivel de atención personal que una empresa brinda a los clientes, debe distribuirse o personalizarse al gusto del cliente a través de un servicio personalizado.

Elementos tangibles: apariencia física, instalaciones físicas como infraestructura, equipo, materiales, personal, etc.

Adicional a lo establecido por los autores del modelo planteado anteriormente, se tiene plantean otras conceptualizaciones de las dimensiones propuestas en el modelo servqual

Fiabilidad: Es la capacidad que debe contar una organización de servicios para brindarlo de manera confiable, segura y cuidadosa. El concepto de confiabilidad incluye todos los elementos que permiten al cliente percibir el alcance del conocimiento profesional de la organización, es decir. fiabilidad significa correcta prestación del servicio desde el primer instante. (Duque 2005)

Capacidad De Respuesta: nos indica cuan preparados que debemos estar para actuar. La lentitud en el servicio es algo que apenas aporta valor al cliente. (Duque 2005)

Seguridad: Cuando hablamos de seguridad se entiende como el conocimiento y cortesía de los empleados a su vez contar con capacidad para la inspiración, la confianza y la seguridad. (Babakus y Mangold, 1992), del mismo modo Ibarra & Rua (2018) define la seguridad como la ausencia de peligro y familiaridad al momento de atención brindada.

Empatía: hablar de empatía en este estudio es muy importante ya que no habla de cuán importante es prestar atención a cada uno de los usuarios que día a día son atendidos. (Babakus y Mangold, 1992). Asimismo, para Rosenberg no dice que la empatía significa la presencia de la persona. Para lo cual debe ser necesario escuchar, para ello es necesario escuchar no sólo las palabras que la persona está diciendo. En ocasiones las palabras que una persona pronuncia están muy lejos de lo que está vivo en ella.

Elementos Tangibles: Cuando nos referimos a tangible se define a las apariencias de las instalaciones que puede poseer un hospital ya sea en equipos hospitalarios, materiales de comunicación y personal. (Babakus y Mangold, 1992)

III.METODOLOGÍA

Cuando nos referimos a investigaciones muchas veces empleamos distintas metodologías. Robert (2002) nos relata que los métodos de investigación persiguen el objetivo de dar a conocer una ciencia o estudio.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación fue de tipo básica, ya que Esteban (2018) quien se refiere a este tipo de investigaciones también como puras, indicó que sirven como sustento para la exploración en la cual será empleada, siendo fundamental para el desarrollo de la ciencia. Asimismo, Muntane (2010) nos manifiesta que se caracteriza principalmente por su origen en el marco teórico. Con el propósito de aumentar las sapiencias científicas. Hernández et. al. (2014) estableció que la investigación está ligada a los procesos sistemáticos, los críticos y los empíricos aplicados a estudios de fenómenos o problemas.

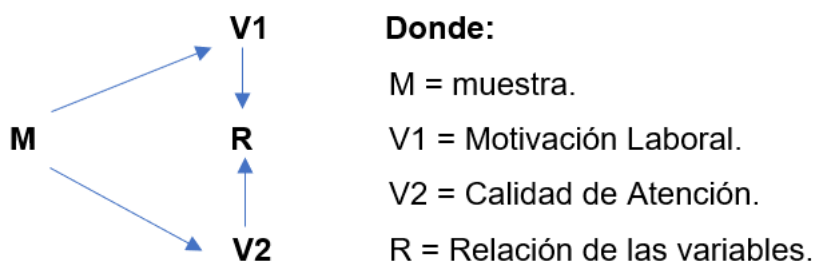
La investigación empleó un enfoque cuantitativo por ser un estudio de recolección de datos para la validación de las hipótesis planteadas. (Sánchez, 2019), por otro lado; Hernández et. al. (2006), manifestaron que los estudios que se emplean están orientado a una medición numérica, de conteo, y en el empleo de las estadísticas para establecer indicadores exactos, del mismo modo Pita y Pértegas (2002) establecieron que una investigación Cuantitativa permite analizar la fuerza de la asociación o correlación en las variables, generalización y el objetivo de resultados el cual se muestran para la inferencia de una población. El cual se manifiesta que su origen se podría rastrear desde Pitágoras el cual cuantifico el tiempo del sonido con el propósito de explicar y entender la naturaleza concluyendo que todo este agregado de números. (Sánchez 2019)

Diseño de Investigación: La investigación presenta un diseño no Experimental pues se realiza sin maniobrar intencionalmente las variables lo cual permitirá la observación de los fenómenos en su contexto natural sin variar para enseguida analizarlos. (Angudelo et. al. 2008). Asimismo, la Investigación que se desarrolla sin en el manejo voluntario de las variables y estas prestan atención a los fenómenos de ambiente natural para examinar y transversal ya que se

desarrollara la recolección de datos en una fecha establecida, con un nivel correlacional en función a la relación de causa-efecto. Hernández et al (2014).

Figura 1

Esquema de diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Motivación laboral

Definición conceptual: Es la necesidad de buscar constantemente nuevos métodos que permitan a las organizaciones optimizar constantemente la motivación de la fuerza laboral. (Guirado et. al., 2019)

Definición operacional: las dimensiones a empleará para esta variable son la motivación intrínseca, extrínseca y trascendental.

Indicadores: para la primera dimensión se desarrollará mediante tres indicadores siendo la necesidad, oportunidad y reconocimiento, seguidamente para la segunda dimensión será medida por la seguridad y estabilidad, por último, se encuentra la autorrealización y grado de satisfacción. (Rojas 2019).

Escala de medición: Ordinal este nivel de categoría permite contar con un orden y jerarquía. (Hernández et. al. 2014). En la presente investigación se empleará la escala de Likert.

Variable 2: Calidad de atención

Definición conceptual: Henaó et al (2017) estableció que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados. Se basa en

conocimientos basados en pruebas y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

Definición operacional:

La calidad de la atención, será medida que a través de las dimensiones: Fiabilidad, Capacidad De Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles.

Indicadores: Se consideran los indicadores de infraestructura, equipos y uniformes, el servicio, puntualidad y responsabilidad, disponibilidad precisa, la confianza y por último la amabilidad asertividad y afectividad.

Escala de medición: Ordinal este nivel de categoría permite contar con un orden y jerarquía. (Hernández et. al. 2014). En la presente investigación se empleará la escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo.

Población: Tamayo (2003) estableció que la población es la totalidad de un estudio de un grupo de personas el cual se puedan cuantificar por un determinado estudio de variables. De esta manera nuestra población para la presente investigación fue de 608 trabajadores entre médicos, enfermeros, obstetras, nutricionistas, tecnólogos médicos, psicólogos, técnicos de enfermería, técnicos en laboratorio, auxiliares asistenciales y la parte administrativa el cual conforman el total de los trabajadores de una entidad de salud pública.

Tabla 1.

Trabajadores de la entidad de Salud Pública.

Área	Cantidad de Personal
Médicos	134
Enfermeras	193
Odontólogos	4
Obstétricas	21
Asistentes Sociales	2
Psicólogos	6
Químicos Farmacéuticos	8
Biólogos	3
Otros Asistenciales	191
Administrativos	46
TOTAL	608

Fuente: Fabricación propia.

Criterios de inclusión: Características específicas del tema que se estudia o del tema a incluir en el estudio. Dentro de ellas pueden ser la edad, el sexo, tipo de enfermedad entre otros. Arias et. al. (2016). Para la presente se considerará a los servidores de una entidad de salud en la región de Ucayali todos ellos mayores de edad y trabajadores activos.

Criterios de exclusión: características que presentan los partícipes y que pueden cambiar o modificar los resultados para hacerlos inadecuados para la investigación como edad, enfermedad entre otros. Arias et. al. (2016). Se considerará a los servidores que no puedan acceder al llenado del cuestionario de la presente investigación.

Muestra: A su vez, Tamayo (2003) nos indica que la muestra se realiza a partir de cuanta población se tenga para nuestra investigación, en la presente investigación se considerará a los médicos de una entidad pública de salud siendo 134.

Muestreo: Asimismo, Tamayo (2003) nos habla de un muestreo aleatorio simple por áreas al azar el cual nos permite obtener el muestreo para una

determinada área, el presente estudio está dirigido a la motivación y calidad de atención de médicos de una entidad de salud pública siendo un total de 100 médicos seleccionados al azar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

De Acuerdo con Hernández et. al. (2014) nos dice que la habilidad es muy empleada es aquella donde se maneja datos con una estructura que nos permita obtener datos de numerosas poblaciones. Para el presente estudio la técnica a emplearse para cada variable será encuestas por ser de fácil acceso hacia nuestra población.

El instrumentó aplicado para nuestra primera variable fue un cuestionario que medirá la M.L. en médicos la cual contempla 3 dimensiones (motivación intrínseca, extrínseca y trascendente), 7 indicadores y un cuestionario de 15 preguntas el cual la primera dimensión cuenta con 7 preguntas, la segunda con 4 preguntas y la tercera con 4 preguntas en la cual cuenta con niveles de siempre 5, casi siempre 4, algunas veces 3, pocas veces 2 y nunca 1, cada uno con su respectivo puntaje. Del mismo modo para la variable calidad de atención a usuarios analizado a través de 5 dimensiones (Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles), 11 indicadores y 16 preguntas el cual consta en la primera con 3 preguntas, segunda con 3 preguntas, tercera con 3 preguntas, cuarta con 4 preguntas y la quinta con 2 pregunta en cual cuenta con niveles de muy bueno 5, bueno 4, regular 3, malo 2 y muy malo cada uno con el respectivo puntaje.

Validez de Instrumentos: Hernández, et. al. (2014) nos habla que la validez de instrumentos, en técnicas generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir. La presente validación de instrumentos se desarrolló mediante el juicio de expertos, quienes cuentan con especialidad en el tema, conforme lo muestra la SUNEDU.

Tabla 2.

Resultados de validación por Juicio de Expertos.

Especialista o Experto	Especialidad	Instrumento	
		Motivación Laboral	Calidad de Atención
Mg. Judith Nataly Noblecilla Saavedra	Gestión Pública	Aplicable	Aplicable
Mg. Cynthia Daniela Alvarado Marchan	Gestión Pública	Aplicable	Aplicable
Mg. Baldomero León Tafur	Gestión Pública	Aplicable	Aplicable

Fuente: Fabricación Propia

Confiabilidad de los instrumentos: Cuando nos referimos a confiabilidad de instrumentos estamos hablando del grado de su aplicación constante a la misma persona u objetivo el cual produce los mismos resultados. Hernández, et al (2013). Asimismo, se aplicó la prueba piloto a 22 médicos de una entidad de salud pública en la ciudad de Ucayali, todo con el propósito de poder verificar si se presentan los posibles cambios. Al contar con una investigación no experimental se procedió para la verificación de la confiabilidad usar el instrumento de Alfa de Cronbach ya que contamos con respuesta politómicas como es el caso de la escala Likert , quien cuenta con valores entre 1 y 0 mientras se encuentre entre 0,91 a 1 estaremos hablando de una confiabilidad donde posiblemente existe redundancia o duplicidad de algunas preguntas, si contamos entre 0,7 a 0,9 estamos hablando de una confiabilidad aceptable el cual nos permitirá aplicar en campo y por ultimo si contamos menores 0,7 se dice que la confiabilidad es baja lo cual no permitía darse la aplicación en campo: Anexo N° 05

Tabla 3.

Interpretación de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Confiabilidad
Menor a 0,70	Confiabilidad Baja
0,70 a 0,90	Confiabilidad Aceptable
0,91 a 1,00	Existe Rendundancia o Duplicación
Fuente: Oviedo y Campo (2005)	

Formula de Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α = Alfa de Cronbach.
- K = número de ítems del instrumento (número de preguntas)
- s_i^2 = varianza de cada ítem
- s_T^2 = varianza del instrumento

La presente confiabilidad se desarrollará de dos variables ya mencionadas anteriormente con el propósito de la validación y la confiabilidad que estos cuentan:

Confiabilidad de la Variable Motivación Laboral: Durante la prueba piloto se procedió a realizar un cuestionario de 15 ítems a una muestra de 22 médicos los cuales nos permitieron realizar un cálculo a través de Excel el cual nos permite verificar interpretación de Oviedo y Campo (2005) obteniendo como resultado un 0,708 el cual nos indica que contamos con una confiabilidad aceptable por encontrarse en los rangos 0,70 a 0,90 lo cual no indica que el instrumento es aceptable y se procede a su aplicación.

Variable Calidad de atención a usuarios: Durante la prueba piloto se procedió a realizar un cuestionario de 16 ítems en una muestra de 22 médicos los cuales nos

permitieron realizar un cálculo a través de Excel el cual nos permite verificar interpretación de Oviedo y Campo (2005) obteniendo como resultado un 0,890 el cual nos indica que contamos con una confiabilidad aceptable por encontrarse en los rangos 0,70 a 0,90 lo cual no indica que el instrumento es aceptable y se procede a su aplicación.

Así mismo, para la recolección de datos se procedió con la difusión del cuestionario mediante WhatsApp y correo a través de un enlace de drive el cual nos permitió distribuir las pruebas de manera más eficiente ya que la muestra tomada no cuenta con horarios fijos, posteriormente se procedió a llevar a un software el cual mostro los resultados de las variables. Del mismo, se realizó las coordinaciones con el jefe de recursos humano de la entidad donde se aplicó la recolección.

3.5. Procedimientos.

Para la presente investigación se procedió con la recolección de información mediante artículos, tesis donde los datos recopilados adecuadamente fueron transferidos a la matriz. Hernández et. al. (2014) Los análisis cuantitativos se desarrollaron a través de un ordenador el cual nos permitió la aplicación de fórmulas ante la cantidad de encuestas realizadas. Para ello como segundo paso se seleccionó un software el cual se adaptó a nuestros datos siendo en este caso el IBM SPSS el cual fue desarrollado por la Universidad de Chicago el cual cuentan con distintos sistemas operativos como es el Windows, asimismo se cuenta con diversas versiones para la presente investigación contaremos con la Versión 29°.

Asimismo, como tercer punto para la aplicación de los instrumentos se solicitó el permiso de los autores a través de correos electrónicos, del mismo modo como cuarto paso se solicitó la validación de los instrumentos se desarrolló mediante Jueces mismo que dieron resultados positivos. Para seguidamente como quinto paso emplear la aplicar de la prueba piloto el cual se realizó a un grupo de 22 médicos de una entidad de salud, para lo cual se procedió con la solicitud de permiso a través de un correo electrónico al jefe de recursos humanos de la entidad siendo positivo la respuesta para la aplicación de la prueba, se procedió con un cuestionario de 31 preguntas siendo 15 para la primera variable y 16 para la segunda variable mediante un enlace Google Drive el cual nos permitió contar con un acceso más factible al momento de la aplicación del cuestionario ya que los

médicos de la institución cuentan con horarios y turnos distintos la recolección de datos se realizó en un día, para el desarrollo de la confiabilidad de empleo Alfa de Cronbach para ambas variables.

Contando con la confiabilidad positiva se procedió a realizar la aplicación de los cuestionarios a las muestras de estudio siendo 100 médicos. Seguidamente se procedió con un análisis de normalidad la cual las muestras de estudio nos permitirán determinar si se empleara Shap. Wil. o Kolmog. Smir. Pero como nuestra muestra es de 100 se empleará K.S. la cual se obtuvo una significancia de 0.00 determinando que la a desarrollar es no paramétrica.

3.6. Método de análisis de datos:

Hernández (2014) para examinar los antecedentes cuantitativos, debemos perpetuar dos cosas: primero los modelos estadísticos representan la realidad, no la realidad misma, como segundo los resultados numéricos siempre se interpretan en contexto.

Los datos obtenidos sobre la base de estos resultados aplicados a través de un cuestionario el cual constó de 15 preguntas para la primera variable y 16 para la segunda variable serán analizados con el objetivo de adquirir los datos validados y confiables el cual se desarrollará a través de una hoja de cálculo de Excel el cual seguidamente se llevarán a un software de IBM SPSS versión 29° el cual nos permitirá desarrollar los datos estadísticos con respecto a cada variable.

Asimismo, se utilizó la prueba estadística de Alfa de Cronbach el cual fue desarrollado en 1951 por Cronbach donde nos permitirá medir la confiabilidad de las variables, asimismo las encuestas se realizarán mediante la escala de Likert siendo (5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas Veces (2) Pocas veces (1) Nunca para la primera variable y (5) muy bueno (4) bueno (3) Regular (2) Malo (1) Muy malo para la segunda variable.

Finalmente se realizó un análisis descriptivo, donde se obtuvo resultados numéricos obtenidos de la investigación que permitió analizar los fundamentos para el desarrollo de las variables de estudio, para lo cual se presentó a través de tablas las cuales están calculados mediante porcentajes y frecuencias. Del mismo modo se empleó un análisis inferencial donde se procedió con el análisis estadístico el cual mediante la prueba de Kolmogorov se obtuvo una significación de 0.00

permitiéndonos determinar el tipo de prueba siendo esta la no paramétrica. En ese sentido se procedió con emplear Rho Spearman lo cual nos permitirá verificar si nuestras variables mantienen correlación entre ambas.

3.7. Aspectos éticos:

Tamayo (2003), manifestó que toda investigación debe tener en cuenta las exigencias éticas conforme a su organización profesional, así como no usar de experimento con humanos y de tener un respeto a la vida del prójimo. Del mismo modo, Espinoza & Calva (2020) indica que los estudios de las personas están en las acciones que estas desarrollan como en el acto moral lo cual están relacionados a los valores éticos de la sociedad, lo cual conforman códigos morales. Asimismo, hoy en día asociaciones científicas cuentan con códigos éticos que precisan el uso a sus partes.

La Resolución N° 0470-2022/UCV del consejo universitario donde resuelve la aprobación del Código de Ética en el artículo 3° indica sobre los principios de la integridad científica, contando con honestidad durante el desarrollo de investigación, con veracidad y responsabilidad durante la ejecución de los resultados y privacidad donde la información obtenida será resguardada, cuidando la identificación y los datos de la institución.

Asimismo, durante la investigación se respeta los derechos de la propiedad intelectual de los autores, el cual se evitará el plagio de los investigadores, por lo cual se respeta el esfuerzo para ello se procederá con el citado correspondiente en las referencias bibliográficas el APA en su 7ma edición que puede comprobarse con una Turnitin inferior al 25 por ciento.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

El estudio consistirá en explicar los resultados numéricos obtenidos de la investigación y contrastar estos con datos conseguidos por otros estudiosos, el propósito es analizar los fundamentos para el desarrollo de opciones de solución a la variable que se le estudia, para lo cual se presentara a través de tablas las cuales están calculados mediante porcentajes y la frecuencia. (Sabino, 2007).

Tabla 4.

Niveles de la variable Motivación Laboral en médicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	21	21,0	21,0	21,0
	Bajo	1	1,0	1,0	22,0
	Medio	78	78,0	78,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 4, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 78% manifiesta que la motivación laboral dentro de la entidad de salud en Ucayali es media, asimismo un 21% la considera una motivación alta y el 1% de médicos la ubica en un nivel bajo. Por lo tanto, los médicos de la entidad de salud predominante en cuanto a la motivación es el nivel medio siendo 78 servidores.

Tabla 5.

Nivel de la dimensión de motivación intrínseca de médicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	3	3,0	3,0	3,0
	Bajo	6	6,0	6,0	9,0
	Medio	91	91,0	91,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 5, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 91% manifiesta que la motivación laboral intrínseca dentro de la entidad de salud en Ucayali se encuentra ubicada en un nivel medio, a su vez un 3% la considera una motivación alta y el 1% de médicos la ubica en un nivel bajo. Por lo que muy pocos médicos de la entidad se encuentran desmotivados intrínsecamente.

Tabla 6.

Nivel de la dimensión de motivación Extrínseca en médicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	46	46,0	46,0	46,0
	Bajo	8	8,0	8,0	54,0
	Medio	46	46	46,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 6, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 46% manifiesta que la motivación laboral extrínseca dentro de la entidad de salud en Ucayali se encuentra en los niveles alto y media, un 8% de médicos lo ubica en un nivel bajo. Es decir que solo un pequeño grupo médicos se encuentran desmotivados extrínsecamente, ya que el resto de los médicos cuentan con una motivación alta y media siendo la misma cantidad.

Tabla 7.

Nivel de la dimensión de motivación trascendental en médicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	60	60,0	60,0	60,0
				40,0	100,0
	Medio	40	40,0		
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 7, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 60% manifiesta que la motivación laboral trascendental dentro de la entidad de salud en Ucayali lo dispone en un nivel alta, un 40% la considera que la motivación trascendental es media y el 0% la ubica en un nivel bajo, lo cual nos indica que en esta dimensión no contamos con trabajadores desmotivados. Siendo la gran parte de médicos se encuentran motivados para brindar atención a los demás.

Variable Calidad de atención

Tabla 8.

Niveles de calidad de atención.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	69	69,0	69,0	69,0
	Medio	31	31,0	31,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 8, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 69% considera que la calidad de atención dentro de la entidad de salud en Ucayali es alta y un 31% la considera que la calidad de atención se halla en un nivel medio y un 0% la sitúa en un nivel bajo. Lo cual nos indica que la generalidad de los médicos brinda una atención de calidad ya que se encuentran en un nivel alto como lo muestra la tabla.

Tabla 9.

Nivel de la dimensión de Elementos tangibles.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	41	41,0	41,0	41,0
	Bajo	1	1,0	1,0	42,0
	Medio	58	58,0	58,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 9, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 58% considera que los Elementos tangibles dentro de la entidad de salud en Ucayali se encuentra en un nivel medio, un 41% la considera un nivel alto los elementos tangibles y el 1% la ubica en un nivel bajo. Es decir que la mayoría de los médicos considera lo tangibles en un nivel medio.

Tabla 10.

Nivel de la dimensión de Fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	20	20,0	20,0	20,0
	Medio	80	80,0	80,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 10, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 80% considera que la Fiabilidad dentro de la entidad de salud en Ucayali se encuentra en un nivel medio, un 20% la considera que la fiabilidad se encuentra en un nivel alto. No contando con un nivel bajo en esta dimensión por lo que la mayoría de los médicos cuentan con responsabilidad, servicio y puntualidad en cuanto a un nivel medio.

Tabla 11.

Nivel de la dimensión de Capacidad de respuesta.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	64	64,0	64,0	64,0
	Bajo	2	2,0	2,0	66,0
	Medio	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 11, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 64 % considera que la capacidad de respuesta dentro de la entidad de salud en Ucayali se encuentra en un nivel alto, un 34 % la considera que la capacidad de respuesta de los médicos se halla en un nivel medio y el 2 % lo sitúa en un nivel bajo. Por los médicos muestran una mayor capacidad de respuesta ante los usuarios.

Tabla 12.

Nivel de la dimensión de Garantía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	46	46,0	46,0	46,0
	Medio	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 12, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 54 % considera que la garantía dentro de la entidad de salud en Ucayali se encuentra en un nivel medio, un 46 % la considera que la garantía se encuentra en un nivel alto. No contando con un nivel bajo en esta dimensión por lo que la mayoría de los médicos cuentan con confianza solidez en cuanto a un nivel medio.

Tabla 13.

Nivel de la dimensión de Empatía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	63	63,0	63,0	63,0
	Bajo	1	1,0	1,0	64,0
	Medio	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

En la tabla 13, se puede observar que, de los 100 colaboradores médicos encuestados, un 63 % considera que la empatía dentro de la entidad de salud en Ucayali se encuentra en un nivel alto, un 36 % la considera que la empatía está en un nivel medio y el 1 % la sitúa en un nivel bajo. Es decir que un grupo de médicos cuenta con una empatía de nivel alto como lo muestra la tabla.

Análisis inferenciales

Para comenzar con el análisis y tratar las hipótesis se debe establecer la distribución de la muestra considerando a las variables. Asimismo, el contraste de hipótesis y su correlación son fondos bien establecidos, a pesar de la inseguridad del problema es dable medir el error planteado en la hipótesis mediante lo siguiente. (Risk, 2003). Asimismo, para discrepar la normalidad de los datos de una muestra extraída aleatoriamente de un grupo de población la cual se cuenta con 100 colaboradores médicos en el presente estudio se empleará la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K.S) por ser mayor o igual a una muestra de 50.

Para ello el nivel de significancia contará con una confianza del 95% siendo (0,95), por lo que el valor de significancia α (I) será igual al 5% siendo (0,05) lo que nos indicará la probabilidad de error. Para lo cual se establecerá lo siguiente:

- Ho donde los datos poseen una distribución normal.
- Ha donde los datos no poseen una distribución normal.

Tabla 14.

Prueba de normalidad de motivación laboral y calidad de atención

	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
VML	,151	100	,000	,946	100	,000
VCA	,213	100	,000	,882	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Asimismo, se puede observar la tabla 14 que en ambas variables se cuenta con una significancia de $0,000 < 0,05 \alpha$ lo cual se concluye que se rechaza el Ho y se acepta la Ha la cual nos determina el tipo de prueba a emplear siendo para este caso las no paramétricas la cual se empleará Rho de Spearman la cual permitirá medir la correlación de ambas variables.

Prueba de hipótesis general.

H_i: Existe influencia entre la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuario en una entidad de salud pública en Ucayali.

H_o: No existe influencia entre la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuario en una entidad de salud pública en Ucayali.

Tabla 15.

Relación entre Motivación laboral y Calidad de atención.

			Motivación laboral	Calidad de atención
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,296**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	100	100
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,296**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	100	100

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

- $\alpha=0.01$
- $n < \alpha$ se acepta H_i
- $n > \alpha$ se rechaza H_o

La tabla 15 muestra la existencia de una correlación igual a 0,296 que la escala se considera como correlación positiva baja; así también, se obtuvo un p valor (sig. Bilateral) de $0.003 < 0.01$. Debido a esto se rechaza H_o y se acepta H_i que manifiesta: Existe influencia entre la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuario en una entidad de salud pública en Ucayali.

Prueba de hipótesis específica 1.

H_{i1}: Existe correlación continua entre la motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

H_{o1}: No existe correlación continua entre la motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

Tabla 16.

Relación entre Motivación intrínseca y Calidad de atención.

			Motivación intrínseca	Calidad de atención
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,352**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,352**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

- $\alpha=0.01$
- $n < \alpha$ se acepta H_{i1}
- $n > \alpha$ se rechaza H_{o1}

La tabla 16 muestra la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión motivación intrínseca y la variable calidad de atención pues se alcanzó un coeficiente de 0,352 y un p valor = 0.000 < 0.01. Por ello, se rechaza H_{o1} y se acepta H_{i1} que refiere: Existe correlación continua entre la motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

Prueba de hipótesis específica 2.

H_{i2}: Existe correlación continua entre la motivación extrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

H_{o2}: No Existe correlación continua entre la motivación extrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

Tabla 17.

Relación entre Motivación extrínseca y Calidad de atención.

			Motivación extrínseca	Calidad de atención
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,249**
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	100	100
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,249**	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	100	100

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

- $\alpha=0.01$
- $n < \alpha$ se acepta H_{i2}
- $n > \alpha$ se rechaza H_{o2}

La tabla 17 muestra la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión motivación extrínseca y la variable calidad de atención pues se alcanzó un coeficiente de 0,249 y un p valor = 0.013 > 0.01. Por ello, se rechaza H_{i2} y se acepta H_{o2} que manifiesta: No existe correlación continua entre la motivación extrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

Prueba de hipótesis específica 3.

H₁₃: Existe relación continua entre la motivación trascendental en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

H₁₃: No existe relación continua entre la motivación trascendental en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

Tabla 18.

Relación entre Motivación trascendental y Calidad de atención.

			Motivación extrínseca	Calidad de atención
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,111**
		Sig. (bilateral)	.	,272
		N	100	100
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,111**	1,000
		Sig. (bilateral)	,272	.
		N	100	100

Nota: Datos procesados en el SPSS v. 25.

- $\alpha=0.01$
- $n < \alpha$ se acepta H₁₃
- $n > \alpha$ se rechaza H₀₃

La tabla 18 muestra la existencia de una correlación igual a 0,111 que la escala se considera como correlación positiva muy baja; así también, se obtuvo un p valor (sig. Bilateral) de 0.272 > 0.01. Debido a esto se rechaza H₁₃ y se acepta H₀₃ la cual manifiesta que no existe relación continua entre la motivación trascendental en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

V. DISCUSIÓN

Conforme a los resultados obtenidos en nuestro estudio se pudo observar que la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuario en una entidad de salud pública en Ucayali se pudo encontrar que la escala de Rho Spearman obtuvo un resultado de 0,296 el cual se considera como correlación positiva baja; del mismo modo, se obtuvo un p valor de $0.003 < 0.01$ obteniendo una significancia positiva indicándonos la existencia de influencia entre ambas variables. Esto demostró que la motivación en colaboradores tanto intrínsecas, extrínsecas y transcendentales las cuales comparten los trabajadores de una entidad de salud tienden a relacionarse con la calidad de atención a los usuarios, lo cual nos manifiesta que el colaborador podrá desarrollar sus atenciones con mayor empatía, fiabilidad y calidez de confianza. Ante lo indicado se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 donde refiere que existe relación entre la motivación laboral y calidad de atención a usuarios en una entidad de salud en Ucayali. Los resultados obtenidos concuerdan con su estudio realizado por Ipanaque (2021) donde se obtuvo un resultado de 0,979 el cual muestra una correlación positiva muy alta y un p valor de 0.00 obteniendo una significancia positiva el cual indica la existencia de una relación entre la motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores de enfermería en ciudad de Chiclayo, así también Vroom (1996) quien propuso la teoría de expectativas nos indica que la motivación es el aforo de emociones de cada persona la cual le brinda la fuerza adecuada para su desarrollo de habilidades en particular

Asimismo, estos resultados son parecidos con Mirian y Placencia (2017) el cual no indica que si existe una correlación positiva baja de Rho siendo 0.336 del mismo modo se obtuvo un p valor = 0.001 obteniendo una significancia positiva llegando a concluir que a mayor motivación laboral se contara con mayor satisfacción de los trabajadores de salud. Así mismo su estudio fue respaldado por la teoría bifactorial de Herzberg (1964) el cual manifiesta que los factores están relacionados al entorno de las personas que los rodea como relacionarse con el jefe, compañero, el prestigio y las condiciones laborales a su vez nos indica que el factor motivacional esta relaciona más a la satisfacción de la persona. A su vez este resultado converge con Guizado (2022) quien en su investigación mostró una

correlación positiva baja obteniendo un Rho de spearman de 0.354 y un p valor = 0.09 el cual determino la existencia de la correlación entre el desempeño y la motivación de profesores en una institución. Asimismo, en su estudio Woolfolk (2006) señaló enfoques teóricos humanistas quien señaló que la motivación impulsa los recursos personales de cada individuo como es el caso de autonomía, autorrealización, la autoestima y el sentido de competencia el cual puntualiza que la conducta humana siempre está orientado al beneficio. Finalmente los resultados son corroborados por Rojas (2019) quien demostró la existencia de una correlación positiva moderada de 0.587 y significancia entre las variables de estudio siendo la motivación y desempeño de las enfermeras en un hospital del Callao, por lo que se cuenta como resultados ante un incremento en la motivación sucederá los mismo con la segunda variable ya que se encuentran relacionadas, asimismo Rojas en su investigación empleó la teoría de motivación de Chiavenato (2009) quien precisa que todo persona estimula a la motivación de un modo específico o de un comportamiento fijo es por ello necesario que el ser humano siempre se sienta estimulado para lograr conseguir sus metas u objetivos.

En tal sentido bajo lo indicado anteriormente y al analizar los resultados confirmamos que mientras mantengamos una adecuada motivación laboral las personas desarrollan mejores habilidades prácticas que abarcan la naturaleza holística de las personas. A su vez el estado motivacional está en función de la satisfacción de sus exigencias básicas que los seres humanos contamos, (Maslow 1968). Como consolidado se observa que la motivación laboral es muy importante para todo trabajador de una empresa muy independiente del rubro de la misma como lo muestran los autores en sus investigaciones al igual que la calidad de atención donde usuarios, pacientes o clientes requieren de una buena atención por los profesionales de la salud.

Asimismo, Pérez (1997) nos comenta en su teoría de la motivación como el ser humano se puede distinguir en tres principios diferentes de movimientos el cual nos presenta un enfoque completo teniendo como la motivación intrínseca el cual nos define el tipo de fuerza que atrae a una persona para el desarrollo de la acción, motivación extrínseca, son aspectos que determinan el logro de satisfacciones que se desarrollan por las interacciones y motivación trascendente es el complemento

de las dos motivaciones antes indicadas el cual nos permite establecer un objetivo colectivo, fomentando el compromiso.

Para ello como primera hipótesis específica se dio como resultado que si se cuenta con una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión motivación intrínseca en médicos y la variable calidad de atención a usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali teniendo un resultado de 0,352 y un p valor = 0.000 < 0.01 donde nos indica en la escala de Rho que si se cuenta con una correlación en ambas variables. Asimismo, durante el estudio se pudo evidenciar que la motivación intrínseca en los médicos de la entidad se encuentra en un nivel del 91% esto nos indica que si se encuentran medianamente satisfechos. Del mismo modo Rojas (2019) obtiene un resultado donde determinó la existencia de una correlación positiva moderada de 0.558 entre las variables de motivación laboral intrínseca con el desempeño en colaboradores de enfermería por lo que se infiere ante un aumento en una variable sucederá el mismo incremento con la otra variable. Asimismo, Ipanaque (2021) nos confirmó en su investigación que existía una correlación positiva alta entre la dimensión de la motivación laboral intrínseca con un coeficiente de 0,893, de este modo los colaboradores de enfermería se encuentran motivados y no se ve afectada la influencia en la calidad de atención. Finalmente, se pudo observar que, durante estas investigaciones, los resultados fueron distintos lo cual se manifiestan que los lugares de origen interfieren en los resultados. Santagelo (2018) nos habla de la teoría que la motivación intrínseca se relaciona más a la psicología es por ello por lo que motiva la conducta humana enfocándose en las habilidades, logro, reconocimiento, crecimiento y en el trabajo de sí mismo.

Asimismo, la segunda hipótesis específica mostró como resultado la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión motivación extrínseca y la variable calidad de atención pues se alcanzó un coeficiente de 0,249 y un p valor = 0.013 > 0.01 donde la significancia nos llevó a aceptar la H_{02} donde se manifiesta la no existencia de correlación continua entre la motivación extrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali. Por otro lado, Rojas (2019) con las mismas variables obtuvo un resultado distinto donde manifiesta que si existe una correlación de

0.470 siendo positiva moderada entre la motivación laboral extrínseca y su desempeño de las enfermeras de un hospital del Callao, el cual manifiesta que si se incrementa la motivación laboral extrínseca es probable que el desempeño de las enfermeras incremente su nivel en el servicio. Del mismo modo Ipanaque (2021) en su estudio con la misma dimensión mostró un resultado en el que los trabajadores de enfermería en un centro de salud de Chiclayo se encuentran motivados extrínsecamente por lo que su calidad de atención hacia los pacientes es muy alta teniendo con un 0.985 de correlación positiva y muy alta con una significancia positiva. Finalmente se pudo evidenciar que los resultados de esta investigación en cuanto a la dimensión motivación extrínseca no coinciden con los otros estudios realizados por los autores citados ya que dichas investigaciones se realizaron en distintos escenarios contando con distintos beneficios externos. Asimismo, Pérez (1997) en su teoría indica que todo tipo de fuerza que obliga a una persona a realizar una acción debido a los beneficios de realizar la acción de fuentes externas, como el sueldo o los halagos realizados por un buen trabajo resulta de una respuesta que provoca dicha acción desde el exterior.

Como tercera hipótesis específica se obtuvieron resultados donde la dimensión de la motivación trascendental muestra una correlación de 0,111 que se considera como correlación positiva muy baja; así también, se obtuvo un p valor de $0.272 > 0.01$. Debido a esto se rechaza H_{13} y se acepta H_{03} la cual manifiesta que no existe relación continua entre la motivación trascendental en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali. Estos resultados se comparan con la investigación de Rojas (2019) quien emplea las mismas dimensiones y obtuvo como resultado que si existe una correlación positiva moderada de 0.463 entre la motivación laboral trascendental y el desempeño de las enfermeras en un hospital del Callao. Pérez (1997) en su teoría en cuanto a esta dimensión la define como una fuerza que permite que las personas actúen en beneficios para otras personas empleando la generosidad o espíritu de servicio quien lo desarrolla una vez estando satisfecha de manera interna y externa. Finalmente se puede observar que los resultados fueron totalmente distintos contando que un contexto de estudio en la ciudad de Ucayali no se pudo evidenciar

una relación significativa entre ambas variables y en el callao fue todo lo contrario ya que si se evidencio una significancia positiva para su investigación.

Por su parte, Alarcón et. al. (2020) señaló se encontró una correlación positiva entre la motivación y satisfacción, no obstante, de mediana intensidad. Hernández & Morales (2017) en su estudio manifiesta que la motivación y la satisfacción son temas de gran beneficio ya que nos beneficia la consolidación del desarrollo y la eficiencia de una organización, teniendo en claro que el talento humano es una pieza muy importante para poder conseguir resultados positivos. En el estudio planteado por los autores antes mencionados demuestran que los colaboradores satisfechos son más adaptables a la organización del mismo modo manifiesta que la motivación tiene que ser primero ante la satisfacción lo cual permitirá una dinámica participativa de la motivación.

Asimismo, Geraldo et. al. (2020) en su estudio determinó que la motivación no influye en el desempeño, Asimismo, emplea la teoría de Herzbergen la que se determinó que estos se relacionan con el cargo y con la naturaleza de las tareas que un colaborador realiza. Estos factores motivacionales se encuentran bajo el control de la persona, estando relacionada con aquello que el individuo hace y desempeña.

Asimismo, se cuenta con un enfoque de Maslow quien fue el creador de la teoría humanista el cual lo describe como la psicología del ser y no tener. Permittiéndonos tomar conciencia, ética, individualidad y valores espirituales del prójimo. Teniendo como principios elementales del enfoque de la psicología siendo la autorrealización, salud, creatividad y naturaleza intrínseca

Por otra parte, esta investigación fue planteada mediante los resultados obtenidos. Siendo su principal fortaleza la validez y la confiabilidad de los cuestionarios aplicados, mismas que fueron procesadas a través de un software teniendo en claro los aspectos éticos el cual manejo los datos cuidadosamente para luego ser procesados. Por la cual, los resultados, se pueden referencia para abrir una línea e investigación el cual permitirá profundizar e indagar en relación con la motivación y calidad de atención en entidades de la salud pública, logrando confirmarse los resultados de este estudio, mediante las teorías y bibliografías. Del

mismo modo los resultados obtenidos serán alcanzados a la entidad de salud para la aplicación de mejoras en su gestión. Así mismo, se pudo evidenciar como debilidad metodológica en la presente investigación fue el no contar con los accesos disponibles a artículos científicos de distintas paginas generando un límite hacia la investigación.

Esta investigación de tesis es importante ya que aporta datos descriptivos el cual servirá de apoyo para futuras investigaciones, logrando contar con colaboradores médicos que brinden una calidad atención a los asegurados.

VI. CONCLUSIONES

Primero: El objetivo general el cual fue determinar cómo influye la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, se pudo establecer que las variables antes mencionadas muestran la existencia de una correlación igual a 0,296 que la escala se considera como correlación positiva baja; así también, se obtuvo un p valor (sig. Bilateral) de $0.003 < 0.01$. Por lo que se acepta H_1 que manifiestan la Existe influencia entre la motivación laboral en médicos y calidad de atención conforme lo muestra la tabla 15.

Segundo: Como objetivo específico primero se tiene establecer el vínculo laboral entre motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, donde se concluye la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión motivación intrínseca y la variable calidad de atención pues se alcanzó un coeficiente de 0,352 y un p valor = $0.000 < 0.01$. Por ello se acepta H_{11} que refiere la existencia de correlación continua entre la motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios conforme la tabla 16.

Tercero: En función al segundo objetivo es establecer el vínculo laboral entre motivación extrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, donde se concluye la existencia de una correlación positiva baja y significativa entre la dimensión motivación extrínseca y la variable calidad de atención pues se alcanzó un coeficiente de 0,249 y un p valor = $0.013 > 0.01$. Por ello, se acepta H_{02} el cual manifiesta que no existe correlación continua entre ambas variables.

Cuarto: Respecto al último objetivo es establecer el vínculo entre la motivación trascendental en médicos y la calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, donde se

concluye la existencia de una correlación igual a 0,111 que la escala se considera como correlación positiva muy baja; así también, se obtuvo un p valor de $0.272 > 0.01$. Debido a esto se acepta H_{03} la cual manifiesta que no existe relación continua entre la motivación trascendental en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al director de la entidad de salud, la implementación de reuniones semanales con los jefes de cada departamento para tocar temas específicos con respecto a la motivación de los colaboradores y calidad en la atención a los asegurados lo que permitirá contar con servidores dispuestos a brindar un servicio de calidad a los asegurados reduciendo con ello las quejas de los mismos.

Segundo: Se sugiere a los jefes de departamento y servicio la implementación de un plan administrativo establecido en la gestión por los resultados en donde se reconocen los esfuerzos de quienes brindan mejor resultado en su desempeño.

Tercero: A su vez se recomienda a los administrativos dentro de ello el área de imagen institucional y recursos humanos implementar un canal informativo donde los médicos tengan conocimientos de la seguridad y estabilidad que se les brinda a los colaboradores.

Cuarto: Se recomienda aplicar una prueba de desempeño a los colaboradores, lo cual permitirá analizar la autorrealización y satisfacción que muestran los colaboradores. Permitted crear nuevas metas y retos.

REFERENCIAS

- Agudelo, G., Aignerren, J. & RuiZ, J. (2008). Diseños de investigación experimental y no-experimental. *La Sociología en sus escenarios*, 18(1), 1–46.
<https://hdl.handle.net/10495/2622>
- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., Monteverde, A. (2020). Job satisfacción and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. *Medwave*, 20(4), 1-6. <http://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Albrecht, K. y Bradford, L.B. (1991) *La excelencia en el servicio*. (1er ed.), Editorial Legis
- Apaza, E. (2020) La Motivación en la calidad de vida profesional desde la perspectiva de la Iso 45001, Sector Minero, 2018-2022. *Alternativa Financiera*, 11(1), 79-102. <https://doi.org/10.24265/afi.2020.v11n1.05>
- Arias, F. (2006) *El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración*. (5ta. Ed). Editorial Episteme.
<https://docplayer.es/42038878-Fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacion-introduccion-a-la-metodologia-cientifica.html>
- Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 62(2), 201-206.
<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Aullón, P (2010). *Teoría del Humanismo*. (6ta ed.). Editorial Verbum
- Babakus, E. yand Mangold, W. G.(1992), Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investigation, *Health Services Research*, 26(6), 767-786. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1737708/>
- Barra M., Lora-Loza M., Cedrón-León Y., Rodríguez-Vega J., Barra F., Castillo-Castro V. (2023). *Motivation and Job Performance at the Regional Health*

Management of La Libertad During COVID-19. [Symposium]. Proceedings of the 7th Brazilian Technology Symposium: Smart Innovation, Systems and Technologies.

https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_63

Bustamante, M.A., Lapo, M.C., Tello, M.G. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 33(4), 171-180.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>

Cabrera G, Londoño J, Bello L. (2008). Validación de un instrumento para medir calidad percibida por usuarios de hospitales de Colombia. *Salud pública*, 10(3), 443-451

<https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2008.v10n3/443-451/es>

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración* (7° ed.). Mc. Graw Hill.

Delgado, T. (2022). *Calidad de la Atención en el Área de Consulta Externa del Centro de Salud de Cube - Quinindé*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Ecuador]. Repositorio digital PUSECE.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3106>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Espinoza, E. & Calva, D. (2020). La ética en las investigaciones educativas. *Revista Universidad y sociedad*, 12(4), 333-340.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400333

Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*, [Trabajo de investigación, Universidad Santo Domingo de Guzmán]. Repositorio Institucional.

<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

Fernández, M., López L., Martín, E., Ortiz, M., Pacheco, I. & Rodríguez, M. (2014) Motivación y satisfacción laboral en centros de enseñanza el puesto de trabajo, *Revista electrónica de investigación y docencia creativa*, 3(1), 26-33. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=96326674&lang=es&site=ehost-live>

García, A. (2004), Una nueva teoría de motivación: el modelo Antropológico. *Rev. Puertorriqueña de Psicología*, 15(1),123-163. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4896080>

Geraldo, L., Soria, J., Rosello, M.J. y Buendía, K.M. (2020) Modelo factorial en la motivación laboral y desempeño docente. Caso: Institución Educativa Emblemática Isabel la Católica, Lima – Perú. *Apuntes Universitarios*, 11(1), 157-170. <https://doi.org/10.17162/au.v11i1.561>

Guirado, D. (2019). Estudio sobre la motivación laboral: una aplicación de la Teoría de la expectativa de Vroom [Tesis de Doctorado, Universidad Católica de Murcia]. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4220/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guizado Vivanco, P. Y. (2022) *Desempeño docente y motivación en una institución educativa - Villa Rica, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99854>

Gutiérrez, O.; Ceballos, P.; Guiñez, N.; Mansilla, K. (2020). Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. *Encuentros*, 18(1), 78-83. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=beb68d14-4548-40ce-b31d-b473be56f594%40redis>

- Henao, D., Giraldo, A., Tabón, P. & Yepes, C. (2017) Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Revista Gerencia y políticas de salud*; 17(34), 1-21.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Hernández, J. & Morales, J. (2017) Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. *Revista Daena: International Journal of Good Conscience*, 12(2), 107- 147.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=125112860&lang=es&site=ehost-live>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2006) *Metodología de Investigación*. (4ta ed.). Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014) *Metodología de Investigación*. (6ta ed.). Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Ibarra, A., & Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21–31. <https://doi.org/10.22490/24629448.2686>
- Ipanaque, K.. (2021). *Motivación laboral del personal de enfermería y calidad de atención al paciente hospitalizado en un establecimiento de Es Salud, Chiclayo*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71152>
- Kotler, P. & Amstrong, G. (2012). *Marketing*. (14^a ed.). Pearson Educación.
- Macías, E. & Vanga, M. G. (2021) Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(94), 548-567.
<https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/html/>

- Marín, H.E. y Placencia, M.D. (2017) Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Revista Horiz Med* 2017, 17(4), 42-52 .<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Maslow A. (1968). *Toward a Psychology of Being*. Litton Educational Publishing.
- Mehdipour, Y. y Yadegarzaee, S.A. (2019). La relación entre la inteligencia cultural y las habilidades de comunicación y la motivación laboral en los gerentes educativos de escuelas secundarias de Zahedan. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(93), 1-13.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=137409151&lang=es&site=ehost-live>
- Moráguez, A., Espinosa M. , Gaspar, A. (2015). La prueba de hipótesis Kolmogorov-Smirnov para dos muestras pequeñas con una cola, *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 14(1), 78-90.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589165809008>
- Muntané J. (2010). *Introducción a la Investigación Básica*. RAPD Online 33(1).
https://www.researchgate.net/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (4ª. Ed). Ediciones de la U.
- Oviedo, G. y Campo, A. (2005) Metodología de investigación y lectura crítica de estudios aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach, *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 4(1), 572-580.
<https://1library.co/document/zx2lj1vq-oviedo-campo-arias-aproximacion-uso-coeficiente-alfa-crombach.html>

Perdomo, A. (1998), *Planificación Financiera*, (4ª Ed.) ECAFSA, México, D.F.

Pérez, J.A. (1997), *Liderazgo*, (1era Ed.) Editorial Folio.

Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla CA. (2018) Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de la medicina interna*, 31(4), 137-142.

<http://www.medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>.

Pita, S., Pértegas, S. (2002). Investigación cuantitativa y cualitativa. *Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario-Universitario Juan Canalejo. A Coruña (España) Cad Aten Primaria*, 9(1), 76-78.

<https://www.studocu.com/es/document/universidad-de-la-laguna/fundamentos-de-metodologia-ii/fernandez-p-y-pertegas-diaz-s-2002-investigacion-cuantitativa-y-cualitativa/13824701>

Risk, Marcelo R. (2003). Cartas Sobre Estadística. *Revista Argentina de Bioingeniería*, 1(1), 1-57

<https://cran.r-project.org/doc/contrib//Risk-Cartas sobre-Estadistica.pdf>

Robert, Y. (2005) *Investigación de casos de estudio diseño y métodos*. (3º ed.) Editorial Salvia.

Rojas O. (2019) *Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29757>

Sabino, C. (2007). *El proceso de investigación*. (1era ed.), Editorial Panapo.

- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos, *revista digital de investigación en docencia universitaria* 13(1), 1-21.
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santangelo, A.G. (2018). *Liderazgo, Motivación y Eficiencia*, (1era ed.) Editorial UCEMA
<https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/653.pdf>
- Shkoler O and Kimura T (2020) How Does Work Motivation Impact Employees' Investment at Work and Their Job Engagement? A Moderated-Moderation Perspective Through an-International Lens. *Front. Psychol.* 11:38.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00038>
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (3º ed.) Limusa, Editorial.
- Tejeda, M., Anthon, F. , Esponda, J. , Rendón, E. (2014) Calidad de atención en una unidad de terapia intensiva del sector privado, *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* 53(4), :400-404.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457744938005>
- Tristán, P.D., Doubova, S.V., Saucedo-Valenzuela AL. (2022) Calidad de atención en pacientes con cáncer de próstata atendidos en México. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*,60(3), 275-82.
http://revistamedica.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_medica/article/view/4402
- Venegas, B, Rodríguez, M. S., Abril, R. E., y Calero, G.T. (2022). Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel, *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* V.3 n°3, e-ISSN: 2675-9780. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.390>
- Vera, L. A. (2022). *Gestión de calidad en la atención a pacientes en el área de emergencia del hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas Sur*. [Tesis

de Maestría, Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas].
Repositorio digital PUCESE.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/3038>

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L.L. (1993), *Calidad Total en la Gestión de servicios*, (1er ed.). Editorial Juan Bravo.

REVISTA	35	INGLES
		4
TESIS	5	
LIBROS	15	
TOTAL Referencias	55	

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN								
Título: MOTIVACION LABORAL EN MEDICOS Y CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS EN UNA ENTIDAD DE SALUD PUBLICA- UCAYALI 2022								
Planteamiento del problema	Objetivos	Tipo y diseño de investigación	Participantes	concepto				
				Concepto	Definición	Indicadores	Instrumento de medida	Nivel de medida
<p>Planteamiento del Problema General: ¿Qué Relación Existe entre la motivación laboral en médicos y calidad de atención a usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali?. P</p>	<p>Objetivo General: Determinar cómo influye la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.</p>	<p>Hipótesis General: Existe influencia directa entre la motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.</p>	<p>La presente investigación cuenta con una población de personal de la salud en entidades públicas de los distinto Regímenes Laborales decretado por la Ley de bases de la carrera administrativa y remuneraciones del sector público D.L. 276 o nombramiento contando, D.L. 728 Plazo Indeterminado y Contrato de Servicios Administrativos (CAS) siendo un total de 340 servidores.</p>	Motivación Laboral	<p>La motivacion laboral es la necesidad de buscar constantemente nuevos métodos que permitan a las organizaciones optimizar constantemente la motivación de la fuerza laboral. Guirado et. al. (2019).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Necesidad. 2. Oportunidad. 3.Reconocimientos 4. Estabilidad. 5. Seguridad. 6. Autorrealizacion. 7.Satisfecho. 	<p>Cuestionario de Frederick Irving Herzberg (1959)</p>	Ordinal
<p>Planteamiento Especifico: ¿Cuál ha sido la correlación entre motivación laboral intrínseca en médicos y calidad de servicio en usuarios en entidades de salud pública en Ucayali?, ¿Cuál ha sido la correlación entre motivación laboral extrínseca en médicos y calidad de atenciones en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali?, ¿Cuál ha sido la correlación entre motivación laboral trascendental en médicos y calidad de atenciones en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali?</p>	<p>Objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, Establecer la relación que existe entre motivación extrínseca en médicos y calidad de atenciones en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali Y Establecer la relación que existe entre la motivación trascendental en médicos y la calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.</p>	<p>Hipótesis específicas: como primera hipótesis Existe correlación continua entre la motivación intrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, como segunda hipótesis se tiene: Existe correlación continua entre la motivación extrínseca en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali, como tercera hipótesis se tiene: Existe relación continua entre la motivación trascendental en médicos y calidad de atención en usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali.</p>	<p>La presente investigación cuenta con una población de personal de la salud en entidades públicas de los distinto Regímenes Laborales decretado por la Ley de bases de la carrera administrativa y remuneraciones del sector público D.L. 276 o nombramiento contando, D.L. 728 Plazo Indeterminado y Contrato de Servicios Administrativos (CAS) siendo un total de 340 servidores.</p>	Calidad de Atencion	<p>Según Henao et al (2017) en su artículo de investigación no habla de la calidad de servicios es importante para muchas instituciones en el rubro de salud en todo el mundo, ya que es fundamental los servicios que brindan a cada paciente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Infraestructura. 2.Equipos. 3. Uniforme del personal. 4. Amabilidad. 5. Asertividad. 6. Afectividad. 7. Servicio. 8.Puntualidad. 9. Responsabilidad. 10. Disponibilidad. 11. Confianza. 	<p>Cuestionario de Emin Babakus y W Glynn Mangold (1992)</p>	Ordinal

Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES							
VARIABLES DE ESTUDIO	TEORIA	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE	NIVELES Y RANGOS POR VARIABLE
						MEDICIÓN	
MOTIVACION LABORAL EN MEDICOS		La motivacion laboral es la necesidad de buscar constantemente nuevos métodos que permitan a las organizaciones optimizar constantemente la motivación de la fuerza laboral. Guirado et. al. (2019).	las dimensiones a emplear para el siguiente estudio son la motivación intrínseca, extrínseca y trascendental	Motivacion Intrínseca	Necesidad	Escala de Likert (5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas Veces (2) Pocas veces (1) Nunca	Alto (57-75) Medio (36-56) Bajo menos de 35.
					oportunidad		
					Reconocimiento		
Motivacion Extrínseca	Seguridad						
	Estabilidad						
Motivacion Trascendente	Autorrealizacion						
Satisfecho							
CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS	Teoria de Motivacion y calidad Maslow A. (1908 – 1970)	Según Henao et al (2017) en su artículo de investigación no habla de la calidad de servicios es importante para muchas instituciones en el rubro de salud en todo el mundo, ya que es fundamental los servicios que brindan a cada paciente.	Las dimensiones a emplear para el siguiente estudio son los elementos tangibles, empatia, fiabilidad, capacidad de respuesta y la seguridad.	Elementos tangibles	Infraestructura	Escala de Likert (5) muy bueno (4) bueno (3) Regular (2) Malo (1) Muy malo	Alto (60-80) Medio (38-59) Bajo menos de 37.
					Equipos		
					Uniforme del personal		
				Empatia	Amabilidad		
					Asertividad		
					Afectividad		
				Fiabilidad	Servicio		
					Puntualidad		
					Responsabilidad		
				Capacidad de Respuesta	Disponibilidad Precisa		
Garantia	Confianza Solidez						

Anexo N° 03: Instrumentos de la Motivación Laboral y Calidad de Atención.

Ficha Técnica Motivación Laboral

Cuestionario tomado por Rojas (2019) *Validación de la escala de motivación de Frederick Irving Herzberg empleada en profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018.*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/29757>

Escala de Motivación Laboral

Nombre:	Escala de Motivación Laboral
Autor:	Frederick Irving Herzberg
Origen del autor:	EE. UU.
Año:	1959
Adaptado por:	Olga Cecilia Rojas Rosales
Año de Adaptación:	2019
País de Adaptación:	Perú
Aplicación:	Individual
Entorno de aplicación	Trabajadores
Tiempo:	Quince (15) minutos.
Propósito:	Evaluar la motivación Laboral de los Médicos.
Cantidad de Ítems:	15 preguntas
Escala:	Likert (5) Siempre (4) Casi Siempre (3) Algunas Veces (2) Pocas veces (1) Nunca.
Escala de medición:	Ordinal.
Material:	Manual

Instrumento de recolección de datos primera variable

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Tengan un cordial saludo, asimismo.

Estimado (a) Medico, sírvase a Leer atentamente cada pregunta y opte una de las cinco alternativas su criterio. Marque con un X la opción elegida considerando los siguiente:

- 5 siempre
- 4 casi siempre
- 3 a veces
- 2 casi nunca
- 1 nunca

N°	Cuestionario	S	CS	AV	PV	N
		5	4	3	2	1
1	Considera que el sueldo satisface sus necesidades basicas	5	4	3	2	1
2	Su sueldo es suficiente para atender a los que dependen de usted	5	4	3	2	1
3	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	5	4	3	2	1
4	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.	5	4	3	2	1
5	Considera que la Institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza.	5	4	3	2	1
6	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
7	Reconocen el trabajo que usted desempeña.	5	4	3	2	1
8	El riesgo al fracaso de sus actividades le hace esforzarse en su trabajo.	5	4	3	2	1
9	Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado.	5	4	3	2	1
10	La institución le ofrece un plan de salud suficiente para usted y su familia.	5	4	3	2	1
11	Me siento seguro en mi empleo.	5	4	3	2	1
12	Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la institución	5	4	3	2	1
13	Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.	5	4	3	2	1
14	Me siento satisfecho porque he contribuido con la Institución.	5	4	3	2	1
15	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis Proyectos.	5	4	3	2	1

Enlace de la aplicación de encuestas:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOgNmmtBY-](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOgNmmtBY-SO0yMsQVj28iLKssCGOWRrKnQozm1on-tOR3-g/viewform?usp=sf_link)

[SO0yMsQVj28iLKssCGOWRrKnQozm1on-tOR3-g/viewform?usp=sf_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScOgNmmtBY-SO0yMsQVj28iLKssCGOWRrKnQozm1on-tOR3-g/viewform?usp=sf_link)

FICHA TECNICA CALIDAD DE ATENCION

Cuestionario tomado por Babakus, E. y and Mangold, W. G. (1992), Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: An Empirical Investlgatlon, HSR: Health Services Research 26:6. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/1737708/>

Escala de Calidad de Atención

Nombre:	Escala de calidad de atención
Autor:	Emin Babakus y W Glynn Mangold
Origen del autor:	EE. UU.
Año:	1992
Adaptado por:	Daniel Eduardo Henao Nieto, Adriana Giraldo Villa y Carlos Enrique Yepes Delgado
Año de adaptación:	2017
País de adaptación:	Colombia
Aplicación:	Individual
Entorno de aplicación	Trabajadores
Tiempo:	Quince (15) minutos.
Propósito:	Evaluar la Calidad de atención a Usuarios.
Cantidad de Ítems:	16 preguntas
Escala:	Likert (5) muy bueno (4) bueno (3) Regular (2) Malo (1) Muy malo
Escala de medición:	Ordinal.
Material:	Manual

Instrumentó de recolección de datos segunda variable

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Tengan un cordial saludo, asimismo.

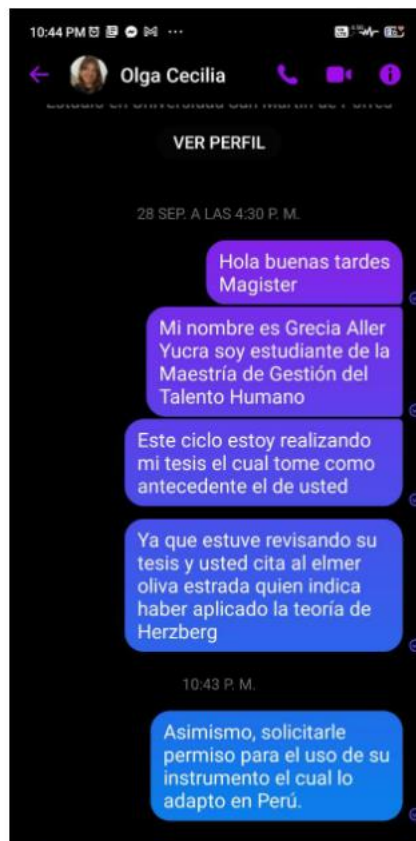
Estimado (a) Medico, sírvase a Leer atentamente cada pregunta y opte una de las cinco alternativas su criterio. Marque con un X la opción elegida considerando los siguiente:

- 5 muy bien
- 4 bien
- 3 regular
- 2 malo
- 1 muy malo

N°	Cuestionario	MB	B	R	M	MM
		5	4	3	2	1
1	Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.	5	4	3	2	1
2	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir en el hospital son de fácil alcance.	5	4	3	2	1
3	La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos son eficientes.	5	4	3	2	1
4	La institución brinda el uniforme y la limpieza adecuada para su atención.	5	4	3	2	1
5	Cuando los pacientes tienen problemas, los trabajadores del hospital son comprensivos y tranquilizadores.	5	4	3	2	1
6	El hospital proporciona sus servicios al momento en que se comprometen a hacerlo.	5	4	3	2	1
7	La información que brinda es clara y concisa hacia el usuario.	5	4	3	2	1
8	El medico informa al paciente cuando se realizara las siguientes atenciones.	5	4	3	2	1
9	En el hospital terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	5	4	3	2	1
10	Los trabajadores del hospital siempre están dispuestos a ayudar a pacientes.	5	4	3	2	1
11	Los pacientes se sientes seguros en sus interacciones con los médicos.	5	4	3	2	1
12	Los médicos de la institución estamos bien informados.	5	4	3	2	1
13	Usted se siente seguro en sus transacciones con los pacientes.	5	4	3	2	1
14	Considera que transmite a los pacientes seguridad y confianza.	5	4	3	2	1
15	Brinda atención personalizada a los pacientes.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por los mejores intereses de los pacientes.	5	4	3	2	1

Anexo N° 4 Permiso de uso de Instrumentos.

Variable Motivación Laboral.



Solicito Autorización para uso de instrumento.



GRECIA ALLER YUCRA <galler@ucvvirtual.edu.pe>
para estimsanmartin

mié, 12 oct, 21:09 (hace 4 días) ☆ ↶ ⋮

Reciban un cordial saludo y mi admiración por el gran trabajo que han venido realizando a lo largo de los años, que es reconocido no solo por la sociedad y académicos, sino también por importantes entidades. Le saluda Grecia Aller Yucra identificada DNI: 47645179 de nacionalidad Peruana, soy estudiante de la maestría de Gestión del Talento Humano en la Universidad César Vallejo y actualmente estoy preparando mi proyecto de investigación que tiene como título, Motivación laboral en médicos y calidad de atención a usuarios en una entidad de Salud Pública - Ucayali 2022, pues considero que es importante que empecemos a aportar conocimiento de la posible relación entre estas variables, que de confirmarse o no, igual aportarán información que a la larga podrá contribuir a la redefinición de los conceptos como motivación laboral y calidad de atención en el departamento de Ucayali.

Es por ello que acudo a usted para solicitar su autorización para utilizar su investigación quien tiene como nombre " Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado " donde se hace mención al cuestionario empleado durante su investigación y de ser posible, tener acceso a los rangos y niveles que permitan la clasificación e interpretación de los resultados. Asimismo agradecerle de antemano por su apoyo brindado.

Sin otro particular me suscribo de usted quedando a la espera de su respuestas,

Atentamente:
Grecia Aller Yucra.

Calidad de Atención.



GRECIA ALLER YUCRA

10 oct 2022, 18:22 (hace 2 días)



Buenas tardes estimado Ph.D. Emin Babakus: Reciban un cordial saludo y mi admiración por el gran trabajo que han venido realizand...



Emin Babakus (ebabakus)

11 oct 2022, 7:36 (hace 1 día)



para mí ▾

Querida Grecia,

Si entiendo su solicitud, usted pide permiso para usar el artículo "Adaptación de la Escala SERVQUAL a los Servicios Hospitalarios" en su investigación. Usted tiene nuestro permiso para usarlo siempre que lo cite correctamente. Adjunto una copia del artículo por si tienes dificultades para acceder a él. Buena suerte en su investigación. Saludos. Emin

Emin Babakus, Ph.D.

Profesor Emérito

Departamento de Marketing y Gestión de la Cadena de Suministro

Fogelman College of Business & Economics

La Universidad de Memphis

www.memphis.edu

<https://sites.google.com/view/babakusemin/inicio>

Anexo N° 05 Validación de Jueces Expertos

Validación de Jurado N°01 de Motivación Laboral.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Considera que el sueldo satisface sus necesidades Básicas	X		X		X		
2	Su sueldo es suficiente para atender a los que dependen de usted.	X		X		X		
3	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	X		X		X		
4	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.	X		X		X		
5	Considera que la Institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza.	X		X		X		
6	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	X		X		X		
7	Reconocen el trabajo que usted desempeña.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El riesgo al fracaso de sus actividades le hace esforzarse en su trabajo	X		X		X		
9	La institución le ofrece un plan de salud suficiente para usted y su familia.	X		X		X		
10	Me siento seguro en mi empleo.	X		X		X		
11	Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	X		X		X		
13	Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.	X		X		X		
14	Me siento satisfecho porque he contribuido con la	X		X		X		

	Institución.	X		X		X	
15	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis Proyectos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Noblecilla Saavedra Judith Nataly

DNI: 02898289

Especialidad del validador: Mgtr. Gestión Pública

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

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

29 de Set. del 2022



Firma del Experto Informante.

Validación de Jurado N° 01 Calidad de atención



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos son eficientes.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir en el hospital son de fácil alcance.	X		X		X		
4	La institución brinda el uniforme y la limpieza adecuada para su atención.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
4	El hospital proporciona sus servicios al momento en que se comprometen a hacerlo.	X		X		X		
5	Cuando los pacientes tienen problemas, los trabajadores del hospital son comprensivos y tranquilizadores.	X		X		X		
6	La información que brinda es clara y concisa hacia el usuario.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
7	El médico informa al paciente cuando se realizara las siguientes atenciones.	X		X		X		
8	En el hospital terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	X		X		X		
9	Los trabajadores del hospital siempre están dispuestos a ayudar a pacientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4								
10	Los pacientes se sienten seguros en sus interacciones con los médicos.	X		X		X		
11	Los médicos de la institución estamos bien informados.	X		X		X		
12	Usted se siente seguro en sus transacciones con los pacientes.	X		X		X		
13	Considera que transmite a los pacientes seguridad y confianza.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5								
14	Brinda atención personalizada a los pacientes.	X		X		X		
15	La institución se preocupa por los mejores intereses de los pacientes.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): Existe suficiencia en el instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Noblecilla Saavedra Judith Nataly
DNI: 02898284

Especialidad del validador: Mgtr. Gestión Pública

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

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

29 de Set. del 2022



Firma del Experto Informante.

Validación de Jurado N°02 Motivación Laboral



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Considera que el sueldo satisface sus necesidades básicas	✓		✓		✓		
2	Su sueldo es suficiente para atender a los que dependen de usted.	✓		✓		✓		
3	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	✓		✓		✓		
4	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Considera que la Institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza.	✓		✓		✓		
6	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
7	Reconocen el trabajo que usted desempeña.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
8	El riesgo al fracaso de sus actividades le hace esforzarse en su trabajo	✓		✓		✓		
9	La institución le ofrece un plan de salud suficiente para usted y su familia.	✓		✓		✓		
10	Me siento seguro en mi empleo.	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
12	Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	✓		✓	No	✓		
13	Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.	✓		✓		✓		
14	Me siento satisfecho porque he contribuido con la Institución.	✓		✓		✓		
15	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis Proyectos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ Si Hay

Suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Cynthia Daniela Alvarado Marchán.

DNI: 43241117

Especialidad del validador : Mg. En Gestión Pública.

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

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

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

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

01 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Validación de Jurado N°02 Calidad de Atención.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos son eficientes.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir en el hospital son de fácil alcance.	✓		✓		✓		
4	La institución brinda el uniforme y la limpieza adecuada para su atención.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
4	El hospital proporciona sus servicios al momento en que se comprometen a hacerlo.	✓		✓		✓		
5	Cuando los pacientes tienen problemas, los trabajadores del hospital son comprensivos y tranquilizadores.	✓		✓		✓		
6	La información que brinda es clara y concisa hacia el usuario.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
7	El médico informa al paciente cuando se realizara las siguientes atenciones.	✓		✓		✓		
8	En el hospital terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores del hospital siempre están dispuestos a ayudar a pacientes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4								
10	Los pacientes se sienten seguros en sus interacciones con los médicos.	✓		✓		✓		
11	Los médicos de la institución estamos bien informados.	✓		✓		✓		
12	Usted se siente seguro en sus transacciones con los pacientes.	✓		✓		✓		
13	Considera que transmite a los pacientes seguridad y confianza.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5								
14	Brinda atención personalizada a los pacientes.	✓		✓		✓		
15	La institución se preocupa por los mejores intereses de los pacientes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Cynthia Daniela Alvarado Marchán.
DNI: 43241117

Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública.

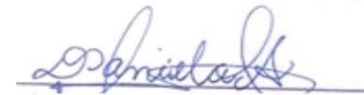
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

01 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

Validación de Jurado N°03 Motivación Laboral.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACION LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Considera que el sueldo satisface sus necesidades básicas	✓		✓		✓		
2	Su sueldo es suficiente para atender a los que dependen de usted.	✓		✓		✓		
3	La institución le da oportunidades de crecimiento económico y profesional.	✓		✓		✓		
4	Me siento con ánimo y energía para realizar adecuadamente mi trabajo.	✓		✓		✓		
5	Considera que la Institución tiene en cuenta sus opiniones respecto a las tareas que realiza.	✓		✓		✓		
6	Recibe algún incentivo económico cuando realiza un trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
7	Reconocen el trabajo que usted desempeña.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
8	El riesgo al fracaso de sus actividades le hace esforzarse en su trabajo	✓		✓		✓		
9	La institución le ofrece un plan de salud suficiente para usted y su familia.	✓		✓		✓		
10	Me siento seguro en mi empleo.	✓		✓		✓		
11	Mi trabajo me da un seguro de vida adecuado.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
12	Cree que trabajando duro tiene la posibilidad de progresar en la Institución.	✓		✓		✓		
13	Voy a trabajar porque elegí hacerlo para obtener lo que deseo.	✓		✓		✓		
14	Me siento satisfecho porque he contribuido con la Institución.	✓		✓		✓		
15	Voy a trabajar porque es un medio para realizar mis Proyectos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Baldomero León Tafur
DNI:.....45834442.....

Especialidad del validador:.....Ma. Gestión Pública.....

..29...de...09...del 2022



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

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

Firma del Experto Informante.
Mag. Baldomero León Tafur
DNI: 45834442

Validación de Jurado N°03 Calidad de Atención



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos son eficientes.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones físicas del Hospital son visualmente atractivas.	✓		✓		✓		
3	Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber a dónde ir en el hospital son de fácil alcance.	✓		✓		✓		
4	La institución brinda el uniforme y la limpieza adecuada para su atención.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
4	El hospital proporciona sus servicios al momento en que se comprometen a hacerlo.	✓		✓		✓		
5	Cuando los pacientes tienen problemas, los trabajadores del hospital son comprensivos y tranquilizadores.	✓		✓		✓		
6	La información que brinda es clara y concisa hacia el usuario.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3								
7	El médico informa al paciente cuando se realizara las siguientes atenciones.	✓		✓		✓		
8	En el hospital terminan el servicio en el tiempo que prometen hacerlo.	✓		✓		✓		
9	Los trabajadores del hospital siempre están dispuestos a ayudar a pacientes.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4								
10	Los pacientes se sienten seguros en sus interacciones con los médicos.	✓		✓		✓		
11	Los médicos de la institución estamos bien informados.	✓		✓		✓		
12	Usted se siente seguro en sus transacciones con los pacientes.	✓		✓		✓		
13	Considera que transmite a los pacientes seguridad y confianza.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5								
14	Brinda atención personalizada a los pacientes.	✓		✓		✓		
15	La institución se preocupa por los mejores intereses de los pacientes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Baldamaro León López
 DNI: 45.83.4442



Especialidad del
validador: Mag. Gestión Pública

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

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

29 de 09 del 2022

Firma del Experto Informante.
Mag. Baldomero León Tafur
DNI: 47645179

Anexo N° 06 Resultados de Confiabilidad

Variable Motivación Laboral:

Estadística de fiabilidad de Motivación laboral

Alfa de Cronbach	N de Elementos
,708	15

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Variable: Calidad de atención a usuarios.

Estadística de fiabilidad de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N de Elementos
,890	16

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Anexo N° 07 Resultados de base de datos de Motivación Laboral y Calidad de Atención.

MOTIVACION LABORAL EN MEDICOS																
PARTI CIPAN TES	MOTIVACION INTRINSECA							MOTIVACION EXTRINSECA				MOTIVACION TRASCENDENTE				TOTAL
	N°	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	
1	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	62
2	2	2	1	4	2	1	2	5	5	3	3	3	3	5	4	45
3	3	3	3	3	2	1	2	4	2	3	3	3	4	5	4	45
4	4	4	4	5	5	1	2	3	1	3	1	2	5	5	5	50
5	3	3	4	4	3	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	48
6	3	3	3	5	4	2	3	4	3	3	2	3	5	5	5	53
7	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	48
8	2	3	3	4	4	2	4	5	2	2	2	3	4	4	4	48
9	3	2	3	4	3	3	5	5	1	1	2	3	4	4	3	46
10	3	3	3	3	2	1	2	3	4	3	2	2	3	3	3	40
11	3	3	3	5	3	2	3	4	4	2	2	5	5	4	5	53
12	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	51
13	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	52
14	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	58
15	3	2	3	4	4	2	1	3	3	4	5	3	3	5	4	49
16	5	4	4	5	3	2	2	4	2	5	2	5	4	5	4	56
17	3	3	3	4	4	2	4	5	1	2	1	5	5	5	5	52
18	4	4	3	4	2	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	49
19	2	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	4	4	4	45
20	2	2	2	4	1	1	2	5	3	1	2	2	4	3	4	38
21	3	4	4	5	3	1	3	5	1	1	1	5	5	5	5	51
22	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	5	5	4	54
23	2	2	2	5	4	1	3	3	2	3	2	2	4	4	4	43
24	4	4	3	4	3	1	2	4	2	3	4	4	4	4	4	50
25	2	4	5	5	2	1	3	4	5	1	3	5	5	5	5	55
26	1	1	1	5	1	1	2	2	2	2	2	1	5	5	5	36
27	4	4	3	4	3	1	2	4	4	4	1	3	4	4	3	48
28	3	3	3	4	1	2	2	2	2	2	1	1	4	5	5	40
29	3	4	2	3	1	1	2	4	1	4	3	1	5	5	5	44
30	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	45
31	4	2	3	5	4	1	3	4	2	2	3	3	4	5	4	49
32	2	4	3	4	4	1	1	4	1	4	3	4	4	4	4	47
33	4	3	1	5	4	1	2	4	5	4	1	5	5	5	5	54
34	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	52
35	3	2	3	5	3	1	2	5	4	4	1	3	5	4	4	49
36	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	1	2	4	5	4	57
37	4	3	3	4	4	1	1	2	4	5	1	5	5	5	1	48
38	2	2	2	3	2	2	2	4	1	1	1	2	3	3	3	33
39	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	68
40	2	3	1	4	2	2	2	4	2	2	2	3	4	4	4	41
41	3	3	4	4	3	3	3	1	4	5	2	3	5	5	5	53
42	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	5	5	5	57
43	5	4	4	4	2	1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	53
44	3	4	3	4	3	1	3	5	4	4	4	3	3	4	3	51
45	3	3	3	4	2	2	3	5	4	5	3	3	4	4	3	51
46	4	4	4	4	3	1	2	4	5	3	3	4	4	4	3	52
47	4	3	3	4	3	2	3	5	5	3	4	3	4	4	4	54
48	5	3	4	5	2	2	3	4	4	4	4	4	3	5	5	57
49	3	4	3	5	3	2	3	5	4	4	4	3	4	5	5	57

50	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	5	4	57
51	4	4	3	5	4	3	2	5	4	4	4	3	5	3	4	57
52	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	63
53	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	59
54	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	5	4	4	4	56
55	4	5	4	5	3	1	4	5	3	5	3	4	5	4	3	58
56	5	5	4	5	2	1	3	5	3	5	3	5	4	5	3	58
57	5	5	4	3	3	1	2	4	3	3	4	4	3	4	4	52
58	3	4	3	5	2	2	2	5	4	4	5	3	3	3	4	52
59	4	3	2	4	1	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	52
60	5	3	2	5	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
61	5	4	3	4	3	1	3	4	4	5	5	4	5	4	3	57
62	4	5	4	3	3	1	3	4	3	5	3	3	5	5	4	55
63	3	4	3	4	3	1	4	5	5	5	4	4	4	4	4	57
64	3	3	4	5	3	2	3	5	5	3	3	5	4	4	4	56
65	5	5	4	4	4	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	61
66	5	5	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	3	4	3	61
67	4	4	2	3	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	54
68	3	3	4	4	3	1	3	4	4	4	5	4	4	5	4	55
69	3	4	3	4	3	1	3	5	4	5	5	5	3	4	4	56
70	3	4	3	4	4	2	2	3	5	3	4	4	4	5	4	54
71	3	3	4	4	3	2	2	4	5	4	3	4	4	5	3	53
72	4	3	3	4	4	1	3	5	4	4	4	3	3	4	3	52
73	4	4	5	5	3	1	3	4	5	4	4	4	3	4	4	57
74	4	4	3	5	4	1	3	4	4	3	4	3	3	4	4	53
75	5	4	4	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	5	5	58
76	3	3	4	4	3	1	3	5	5	4	3	5	4	5	5	57
77	4	3	3	4	4	2	2	5	4	3	3	4	5	4	4	54
78	4	4	3	4	3	2	3	5	4	3	4	4	5	4	3	55
79	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	5	5	4	52
80	3	3	2	4	4	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	54
81	5	4	3	3	2	1	3	4	3	4	3	4	5	4	3	51
82	4	4	3	3	3	1	2	5	4	4	3	4	5	4	4	53
83	3	4	4	4	1	1	4	3	5	5	4	3	4	5	5	55
84	5	4	3	5	3	3	3	4	4	5	4	2	4	5	5	59
85	4	3	2	5	3	2	3	3	5	4	4	2	4	5	3	52
86	2	3	3	3	2	1	3	4	4	5	3	4	5	4	4	50
87	4	3	2	5	3	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	53
88	5	4	4	3	2	1	3	4	3	4	4	3	4	3	3	50
89	4	4	3	4	3	3	3	2	4	5	4	3	5	4	5	56
90	5	4	4	3	1	1	2	3	4	5	3	5	5	4	5	54
91	4	4	3	4	2	2	3	4	4	4	3	3	5	4	3	52
92	5	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	50
93	4	3	4	4	2	1	2	4	5	4	4	4	4	4	4	53
94	3	4	4	3	3	1	2	5	5	5	5	3	4	4	4	55
95	3	4	4	4	1	1	2	5	4	4	4	4	4	4	4	52
96	4	3	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	52
97	4	5	4	4	2	2	3	3	5	4	3	3	5	5	4	56
98	3	4	4	4	1	1	3	4	4	5	3	4	5	4	3	52
99	4	3	3	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	53
100	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	4	5	4	52

Resultaos de la segunda variable.

PARTICIPANTES ANTES	CALIDAD DE ATENCION																TOTAL
	ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD			CAPACIDAD DE RESPUESTA				GARANTIA				EMPATIA	
Nº	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	
1	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	68
2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	4	3	43
3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	54
4	5	4	4	1	4	3	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	65
5	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	55
6	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	55
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
8	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	62
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	45
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
11	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	50
12	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
13	3	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	3	63
14	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	62
15	3	3	3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	1	5	4	5	63
16	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	63
17	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	64
18	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5	4	64
19	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	42
20	4	4	4	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	2	55
21	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	69
22	2	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4	5	4	4	3	52
23	3	3	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	61
24	3	2	4	3	2	3	3	5	3	2	3	4	4	5	4	3	53
25	3	4	4	1	2	4	3	3	3	5	4	4	5	5	5	5	60
26	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	63
27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	59
28	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	59
29	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	5	5	2	54
30	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	5	5	3	3	48
31	3	3	2	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	64
32	4	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	54
33	1	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	67
34	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	56
35	4	4	3	4	2	4	5	5	2	4	4	5	2	5	5	2	60
36	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	67
37	4	4	2	4	2	3	5	4	4	3	4	4	4	5	5	3	60
38	3	2	3	2	3	2	3	4	4	4	3	2	5	5	1	2	48
39	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	72
40	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	50
41	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	60
42	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	63
43	4	3	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	4	4	3	62
44	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	3	4	3	58
45	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	63
46	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	4	4	62
47	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	5	3	62
48	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	2	57
49	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	65
50	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	4	3	2	5	3	59

51	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	2	4	3	62
52	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	2	61
53	4	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	65
54	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	59
55	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	62
56	5	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	2	61
57	4	3	5	4	2	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	3	61
58	4	3	4	4	3	3	4	5	2	5	5	4	4	5	3	3	61
59	5	5	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	66
60	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	60
61	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	2	3	4	4	61
62	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	3	5	3	4	5	4	63
63	4	4	5	4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	4	3	60
64	5	3	4	3	2	3	3	5	4	5	4	4	2	5	4	4	60
65	5	3	4	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	2	64
66	5	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	2	3	3	59
67	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	62
68	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	60
69	5	3	5	4	2	2	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	64
70	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	62
71	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	57
72	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	3	64
73	5	2	5	4	3	3	3	5	4	5	4	3	2	2	5	4	59
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	62
75	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	62
76	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	60
77	4	3	4	4	2	4	3	5	4	4	5	3	5	5	3	4	62
78	5	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	2	5	4	3	62
79	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	65
80	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	3	59
81	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	62
82	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	3	59
83	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5	3	3	4	4	59
84	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	4	62
85	3	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	66
86	4	5	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	2	3	4	3	59
87	5	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	2	3	5	3	61
88	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3	4	5	4	64
89	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	63
90	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	4	4	59
91	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	62
92	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	3	4	65
93	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	64
94	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	64
95	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	61
96	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	2	4	5	3	60
97	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	62
98	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5	3	61
99	3	5	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	2	4	3	5	60
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	65

Anexo N° 08 Autorización de aplicación de encuestas.

AUTORIZACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN

Yo, Segundo Carlos de la Torre Alegría, Jefe de Recursos Humanos de la Red Asistencial Ucayali, autorizo a la estudiante Grecia Aller Yucra de la Universidad Cesar Vallejo con DNI 47645179 a realizar su investigación titulada "Motivación laboral en médicos y calidad de atención a usuarios en una entidad de salud pública en Ucayali-2022". Con la finalidad de obtener el grado de Magister en Gestión de Talento Humano, y para ello ha solicitado realizar la aplicación del cuestionario de Motivación laboral y calidad de atención.

Siendo así se le otorga la autorización para que realice el trabajo correspondiente para su investigación.

Atentamente.


.....
Segundo Carlos de la Torre Alegría
JEFE UNIDAD DE RECURSOS HUMANOS
RED ASISTENCIAL UCAYALI
EsSalud



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Motivación Laboral en médicos y Calidad de Atención en usuarios en una entidad de Salud Pública en Ucayali - 2022", cuyo autor es ALLER YUCRA GRECIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUISPILAY JOYOS GLORIA ELVIRA DNI: 09634909 ORCID: 0000-0002-6453-893X	Firmado electrónicamente por: GEQUISPILAYQ el 03-01-2023 10:21:45

Código documento Trilce: TRI - 0502892