



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Motivación laboral y calidad de atención en usuarios de una entidad
de salud pública del Ecuador, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Moreira Sancan, Gabriela Lizbeth (orcid.org/0000-0003-0335-2610)

ASESORES:

Dr. Saavedra Olivos, Juan Jose (orcid.org/0000-0001-8191-8988)

Dra. Alban Villareyes, Victoria Amanda (orcid.org/0000-0001-8077-3860)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Llena de satisfacción amor y esperanza dedico este proyecto a Dios que es que mi guía cada uno de mis pasos, Franklin mi papito por ser mi ejemplo por enseñarme todos los días que en esta vida todo lo puedo lograr sin existir obstáculos, estas en el cielo orgulloso de mi te amo.

Mis padres Auro y Patricia con esfuerzo y dedicación siempre me inculcaron me aconsejaron cada logro desde que entre a la primaria hasta esta etapa, han sido mis pilares fundamentales aplaudiendo mis metas, intentando ser el mejor ejemplo para mis hermanos Core y Aarón.

A mis Hijas Catalina y Victoria que son mis ganas constantes de seguir adelante logrando culminar una meta más, por ellas y para ellas.

Dedicándoles a todas las personas que, con sus consejos, ayuda y conocimiento logre culminar este trabajo.

Agradecimiento

Agradezco al papá de mis hijas Cesar Alberto que desde un inicio nos apoyamos, nos impulsamos a obtener un logro educativo más donde juntos lo logramos.

Agradezco a mis hijas Catalina y Victoria por esperar cuando culminaba algún trabajo, fueron las mejores.

A mi mami mi papi, mis hermanos Aaron y Core agradezco sus palabras por inspirarme cuando todo parece agotador e inalcanzable, sus palabras de inspiración, me ayudaron.

A mis compañeros y sobre todo a mi tutor el Dr. Juan Saavedra que con su conocimiento guía me ha ayudado a culminar este trabajo académico con éxito, gracias.

A todas esas personas que durante todos estos meses estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "MOTIVACION LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE UNA ENTIDAD DE SALUD PUBLICA DEL ECUADOR", 2023.

*, cuyo autor es MOREIRA SANCAN GABRIELA LIZBETH, 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.

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

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

PIURA, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03832991 ORCID: 0000-0001-8077-3860	Firmado electrónicamente por: ALBANVV el 31-07-2023 18:37:15
ALBAN VILLARREYES VICTORIA AMANDA, SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE DNI: 03874808 ORCID: 0000-0001-8191-8988	Firmado electrónicamente por: JUSAAVEDRAO el 31-07-2023 16:36:58

Código documento Trice: TRI - 0616030





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MOREIRA SANCAN GABRIELA LIZBETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MOTIVACION LABORAL Y CALIDAD DE ATENCION EN USUARIOS DE UNA ENTIDAD DE SALUD PÚBLICA DEL ECUADOR , 2023.

*, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MOREIRA SANCAN GABRIELA LIZBETH PASAPORTE: 1313193557 ORCID: 0000-0003-0335-2610	Firmado electrónicamente por: GMOREIRA el 02-08- 2023 12:33:29

Código documento Trilce: INV - 1312389



Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad de autor.....	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de la investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1.	Población de una entidad de salud pública del Ecuador	17
Tabla 2.	Tabla Variable Motivación Laboral*Variable Calidad de Atención	20
Tabla 3.	Tabla dimensión autonomía *Variable Calidad de Atención	21
Tabla 4.	Tabla dimensión reconocimiento *Variable Calidad de Atención	22
Tabla 5.	Tabla dimensión desarrollo profesional *Variable Calidad de Atención	23
Tabla 6.	Prueba de normalidad	24
Tabla 7.	Contrastación de la hipótesis general	25
Tabla 8.	Contrastación de la hipótesis específica 1.	26
Tabla 9.	Contrastación de la hipótesis específica 2.	27
Tabla 10	Contrastación de la hipótesis específica 3	28

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Esquema de investigación	15
----------	--------------------------	----

Resumen

El presente estudio se propuso establecer cómo se relaciona la motivación laboral y la calidad de atención en un hospital de Ecuador, 2023. La investigación fue de tipo básica, descriptiva correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, la investigación tuvo como población a 90 usuarios de la entidad de salud pública de Ecuador. Se aplicó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios tipos Likert con coeficientes de fiabilidad alfas de Cronbach de .820 y .801 respectivamente, los resultados fueron procesados en el software SPSS v.25. Se concluyó que, si existe una asociación significativa y moderadamente alta entre las variables del estudio, misma que se infirió a partir del coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,661* y con una significancia bilateral de 0,034. Ante estos resultados significativos se procedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general de investigación.

Palabras clave: Motivación laboral, calidad de atención, correlación.

Abstract

The present study aimed to establish the relationship between work motivation and quality of care in a hospital in Ecuador, 2023. The research was a basic, descriptive correlational study with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of 90 users of a public healthcare institution in Ecuador. The survey was applied as the research technique, using two Likert-type questionnaires with Cronbach's alpha reliability coefficients of .820 and .801, respectively. The results were processed using SPSS software version 25. It was concluded that there is a significant and moderately high association between the variables in the study, as inferred from the Spearman's rho correlation coefficient of 0.661* with a bilateral significance of 0.034. Based on these significant results, the null hypothesis was rejected, and the general research hypothesis was accepted.

Keywords: Work motivation, quality of care, correlation.

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios sociales, económicos y personales que se forman en el sector de la salud, se enfocan en una atención de calidad de toda índole que ofrece un organismo, el componente que hace referencia para optimizar la organización es la motivación laboral y como tal, incrementar la prestación de eficacia dirigido a beneficiarios. Un ser humano con escasa motivación muestra un desinterés y poco compromiso para poder servir al prójimo, una organización pública no puede pasar por desapercibido una mala calidad de atención; tal como lo señala Ladrón (2020) una mala atención perjudica imagen de la organización, crece la insatisfacción y surgen los conflictos con la comunidad. Por otra parte, la motivación ayuda a alcanzar el éxito de la entidad y está ligado a la productividad, compromiso y retención de trabajadores (Peña y Villón, 2018). Es decir, la calidad debe responder a los intereses o necesidades del usuario y a su vez estimular adecuadamente al trabajador.

A nivel internacional, Chile posee un 18% de empleados motivados y comprometidos; del cual, no ha variado con años anteriores y que se recomienda impactar al bienestar del trabajador; esto se da, por la alta carga de trabajo y con funciones mal ejecutadas; como tal, esto incide en la calidad de atención brindada al usuario y que al final las quejas son mayores que la calidad que se ofrece. Se observó que el 62.5% afectan los factores externos como capacitaciones, clima laboral, igualdad de oportunidades y los internos se dieron a través de compromiso, seguridad, resolución de conflictos y estabilidad laboral (Contardo et al., 2021).

Por otra parte, en Paraguay existe un instructivo basado en calidad de atención a partir del 2017 y que tiene vigencia hasta el 2030 y del cual ayuda a impulsar una atención sanitaria centrada en el usuario y sus necesidades; antes de su implementación el 30% de la población reflejaba insatisfacción en el servicio y uno de los mayores indicadores expresó la motivación del personal; debido a la emergencia sanitaria que causó grandes problemas emocionales y sociales, surge la desmotivación del personal alcanzando un 68% en las entidades del Estado (Bohórquez et al., 2020).

Sin embargo, en Ecuador el conflicto es otro y no se aparta del contexto, dado un 21.5% de los trabajadores en la salud se encuentran motivados y es que desde el 2017 hasta el 2020 sentían una cierta estabilidad, pero a raíz de la emergencia sanitaria se encuentran limitada sus capacidades, lo que se debe a la sobrecarga laboral, incentivo para ejercer la profesión, síndrome de burnout, fatiga crónica, depresión y ansiedad.

Estas causas inciden en una atención de calidad al individuo que en la mayoría de ocasiones no comprende la ardua labor que se enfrenta el personal salubre (INEC, 2018); Asimismo, el Ministerio de Salud Pública (2019) explica que motivar al personal se tiene como recompensa una adaptación mejor a su entorno, presto a servir y brindar lo requerido al usuario, desde ese punto parte una visión estratégica que ayude a servir e incluir un servicio de calidad y desarrollar una mejor productividad, sin olvidar que las autoridades analicen lo que realmente motiva al trabajador.

El personal de la salud está expuesto a diferentes motivos que pueden deteriorar su salud y el bienestar; por eso, el papel del Estado mediante la Autoridad Sanitaria posee el deber de fortalecer las políticas públicas, el cuidado del personal y bajo esa estructura, se incluyen elementos determinantes para que se gestione y cumpla el modelo preventivo, donde se avala el derecho a la salud y atención ciudadana que está determinado en la Ley Constitucional y del cual debe prevalecer como prioridad (2008).

A tal forma, se evidencia una problemática a la organización sanitaria del Ecuador, donde la estimulación profesional y aptitud de cuidado afectan al usuario que asiste para ser atendido con la mejor predisposición. Dichos problemas han aumentado a través del confinamiento obligatorio que se tuvo que vivir hace dos años y desde entonces su impacto radica en las constantes fatiga, ansiedad, falta de reconocimiento, escasa capacitación, empatía, compromiso y valor económico. En este sentido, el usuario no se encuentra satisfecho con la atención que le brindan en este centro público generando molestias al momento de asistir e incluso maltratando a los colaboradores. Frente a este conflicto, nace una pregunta ¿De

qué forma la motivación laboral se correlaciona con la calidad de atención en usuarios de una entidad de salud pública del Ecuador, 2023?

Su justificación radica en su conveniencia, porque se determinarán factores que están afectando en el estímulo del individuo y que perjudica al usuario al momento de ser atendido; además, permitirá resolver situaciones que se desconocen del trabajador ya sea internas o externas. Por su carácter relevante social, pretende optimizar un diálogo con los trabajadores hospitalarios y al individuo para subsanar los motivos que perjudican a la calidad de atención, beneficiando al usuario en la atención, en suministrar sus necesidades y brindarle el apoyo requerido.

El valor teórico está enfocado en descubrir los motivos que conllevan al personal sanitario tener una mala actitud para atender, conociendo aspectos relevantes de las variables acorde a la realidad que vive la comunidad y para esto dar respuesta a la hipótesis. Su utilidad metodológica se basa en la implementación de instrumentos que puedan recolectar información verídica para aportar al saber y esto analizar los datos adquiridos por los participantes de este estudio y finalmente la implicación práctica, está enfocada a identificar los factores que determinan la desmotivación laboral mediante la atención de usuarios; del cual se pretende promover soluciones futuras que conlleven a mejorar el conflicto evidenciado.

De acuerdo a lo establecido, surge el objetivo general. Establecer cómo se relaciona la motivación laboral y la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. Por consiguiente, sus objetivos específicos se definen en: Analizar la relación entre la autonomía con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. Establecer la relación entre el reconocimiento con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. Indicar el desarrollo profesional y la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. La hipótesis con la que se trabajará H_i : La motivación laboral se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. H_o : La motivación laboral no se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. Referente a las específicas: H_{i1} : La autonomía se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. H_{i2} : El reconocimiento se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. H_{i3} : El desarrollo profesional se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los hallazgos detallados a continuación, respaldaron a las variables estudiadas.

Aller (2023), su estudio publicado en Perú, concluye en su estudio que alcanzado 0.296 existiendo una relación y un dato de $p= 0.003$ validando la hipótesis de investigación y anulando la alterna; como tal, nace la correlación en este estudio y se indica que la implementación de temas motivadores ayuda al personal a estar prestos a dar el mejor servicio a la comunidad y así poder disminuir las quejas de los mismos.

Tiburcio (2021), en su investigación desarrollada en Perú, sostiene que la rho de spearman obtenido fue -0.079 y su significancia $p= 0.548$ que como resultado se evidencia una correlación negativa muy baja y a su vez de estudio. Como tal, es fundamental expresar que cualquier individuo puede sentirse incentivado cuando se aplican estrategias de liderazgo y la comunicación es efectiva.

Asimismo, Ruiz et al (2021) artículo desarrollado en México, señala una asociación relevante en las dos constantes estudiadas y de observa una correlación existente positiva considerable = 0.671 y una significancia de 0.000; del que se interpreta con la contrastación de hipótesis del que se acepta la alterna. Es decir, la problemática que rodea una buena atención, por la desmotivación del personal.

En su artículo realizado en Perú, Panchana y Guillén (2021) manifestaron que obtuvieron un valor de 0.450 correlación considerable y un $p= 0.001$ del que se acepta la hipótesis de estudio. Como tal, esto radica en que cada desafío que presenta el área de salud, se debe tomar en cuenta el desarrollo profesional que está sirviendo al ser humano y que a su vez han propuesta utilizar estrategias enfocadas a la fiabilidad y capacidades del personal.

Agudelo et al (2020) en su publicación realizada en Colombia, muestra una correlación de -0.258 y una significancia de 0.000; lo que señala una relación negativa baja, asumiendo una hipótesis de estudio y rechazando la opcional. Y basado en los resultados, incentivar al empleado trae expectativas altas y su percepción para servir es satisfactoria, garantizando que el usuario obtenga una atención acorde a su necesidad.

De tal forma, Empaire (2019) artículo publicado en Venezuela, hace énfasis en una relación positiva considerable, cuyo dato fue 0.256 y su $p= 0.05$ aceptando la hipótesis investigativa y rechazando la nula. Basada en esta información una atención de primera debe ser transformada con base a una autonomía propia del profesional, pero que debe ser siempre en beneficio del usuario y más no propia; por lo tanto, si esta problemática sigue latente se debe garantizar el cambio idóneo en los procesos administrativos y gerenciales para llegar a la excelencia.

Busquets (2018), en su publicación realizada en España se establece que este estudio posee una correlación positiva débil basada en la autonomía laboral con un valor de 0.133. Como tal, los principales conflictos surgen de identificar factores sociales que quitan el incentivo y ocasionan un desempeño desagradable en la atención al usuario, se busca incorporar medidas que reduzcan las quejas del individuo.

A nivel nacional, de la misma manera, Venegas et al (2022), en su artículo realizado en Ecuador, da como conclusión una estrecha correlación en la motivación y la satisfacción en atención dado el 61%; por consiguiente, esta característica ayuda a mejorar el diálogo, con la finalidad de que las tareas repetitivas que se presentan en el área no causen monotonía o se pierda el interés del trabajador, sino más bien a explotar de mejor manera sus destrezas para un obtener un alto nivel de atención hospitalario.

Pinela y Donawa (2019) en su publicación, sostiene una considerable 0.280 y un valor de $p= 0.001$ aceptando la hipótesis investigativa. Por consiguiente, reconocer la labor del profesional en salud, trae consigo una serie de estímulos que ayudan a producir eficazmente una atención de calidad; además, se debe estudiar los factores que ayudan a obtener un reconocimiento al personal, para el mismo camino y garantizar una atención prioritaria a todos los grupos sociales.

Por su parte, Pazmay y López (2018) en su investigación realizada en Ecuador, da por concluida que existe una relación positiva débil y además que se acepta la hipótesis de investigación, rechazando la alterna. Ante este resultado, la máxima autoridad sanitaria, debe velar para que el proceso de selección, reclutamiento y desarrollo profesional se cumpla en todo el sentido y desde ese punto mejorar

eficazmente el servicio de atención al usuario; del cual, se considere las competencias y habilidades en la capacidad que brinda al paciente.

Para mayor comprensión de las variables estudiadas, se llevará a cabo los siguientes conceptos:

Napolitano (2018) sostiene que, la es este mismo factor que permite darle movimiento a los procedimientos que ayudan al ser humano a comprender el comportamiento. Por el cual, un individuo motivado no es una cualidad, sino una situación que se da entre el mismo y su entorno; esto parte de diferentes factores que están relacionado con la motivación y puede ser: puesto de trabajo, actividades, relaciones personales y es desde esta perspectiva que entra en juego la organización, quien posee un rol fundamental para el desarrollo del individuo.

La motivación es un proceso que empieza con una necesidad que activa el comportamiento enfocado hacia un objetivo (CHIavenato, 2021). Por otra parte, Piñeros y Rosas (2019) manifiesta que la motivación laboral encierra un conjunto de componentes que pueden ser consideradas dentro de una entidad y enfocado a la organización es que, deben motivar a los trabajadores no solo con la parte económica, sino un ambiente laboral agradable, comunicación efectiva, horarios flexibles para poder obtener buenos resultados. En este sentido, la estimulación profesional es el móvil, necesidad o deseo que dinamiza e impulsa al trabajador de manera eficaz y eficiente.

Ramírez (2021) indica que es un estímulo que conlleva al ejecutar una tarea específica, puntualizando la satisfacción de una expectativa o necesidad; también está enfocado a los incentivos externos para lograr una meta. Del cual, Manjarrez et al (2020) señala que la motivación porque un trabajador satisfecho con su puesto de trabajo es más productivo y labora eficientemente, surgiendo las siguientes características:

Trabajador motivado, es igual a mejor rendimiento.

Incrementa su pertenencia con la organización.

Aporta con nuevas ideas e informa a los superiores

Aumenta el servicio y mejora la calidad.

Obtienen reconocimiento, crecimiento y méritos personales y profesionales.

Competitiva empresarial.

Mejora la imagen de la entidad.

Reduce el índice de rotación del personal.

Desarrollan nuevas estrategias para cumplir las metas.

Sin embargo, Andrade et al (2021) indica las consecuencias que existen cuando la desmotivación se hace presente en el individuo y se ve afectado todos los contextos que lo rodean, de los cuales se menciona:

Inseguridad laboral: el alto índice de rotación desestabiliza al trabajador.

Falta de direccionamiento: no poseer claro el objetivo, provoca errores en el servicio.

Desconfianza en la dirección: cuando el individuo no cree en las destrezas de sus jefes inmediatos, sentirá frustración al no poder lograr la meta (González, 2020).

Micro gestión: potencia la apatía del trabajador ante el problema, no resuelve la problemática de manera general (Cadena, 2019).

Falta de futuro laboral: un individuo que no ve las posibilidades de ascender, no estará motivado.

Mal ambiente laboral: el clima organizacional perjudica al empleado.

Rumores: la escasa comunicación genera desestabilización.

Escaso reconocimiento: no enfocado al valor monetario, sino palabras motivadoras pueden transformar el rumbo del individuo (Kinley, 2019).

Aburrimiento: al no existir inspiración, se desmotiva con mayor rapidez.

La teoría que respalda a la motivación laboral, es la Teoría de Maslow que se enfoca en la motivación humana, Rodulfo (2021) sostiene que toda acción estará

basada en satisfacer una necesidad y que al final se determina por diferentes niveles de prioridad o jerarquía. Su finalidad radica en identificar y priorizar las necesidades profesionales, que intervienen desde lo más básico hasta el final de la pirámide. Como tal, se establece una pirámide del que señala las necesidades básicas del individuo y están reflejadas en:

Fisiológico: basada en la supervivencia ingresos o un hogar.

Seguridad: necesaria para vivir, enfocada a lo personal (trabajado, sueldo o seguro).

Afiliación: está asociado a las relaciones interpersonales; del cual, el individuo debe estar integrado a la sociedad para mantener una buena relación con los demás.

Reconocimiento: es un instinto que necesita el ser humano para sí mismo, como para el entorno; es fundamental para sentirse aceptado.

Autorrealización: enfocado al crecimiento personal, un individuo puede sentir placer en una actividad, pero para esto deben estar cubierta las necesidades anteriormente establecidas.

Maslow, introduce que las necesidades, se encuentran organizadas desde la básica hasta la más alta; del cual, dentro de esta estructura de prioridades, cuando la necesidad es satisfecha no existe la apatía, sino que se presenta la atención mediante la satisfacción. Es obligatorio explicar que cuando en el asunto se indican necesidades y privaciones se forma referencia a un extenso espectro de compendios. No se expide a necesidades funcionales o sociales, sino que logra ser cualquier objeto que apetezca el sujeto y que su separación le produzca incomodidad (Urgilés, 2022). Puede ser desde apetito o sed hasta la necesidad de imparcialidad o la insuficiencia de altas posibilidades sobre una consecuencia (Pradana, 2019).

Robbins y Coulter (2018), de acuerdo a su investigación plantea tres dimensiones: autonomía, reconocimiento y desarrollo profesional.

Con respecto a la dimensión autonomía, es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e

identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida. La autonomía es la base de autogestión; la misma que se relaciona con la percepción de autoeficacia, determinación e identidad, el sentirse capaz de poder realizar una actividad dentro del contexto sociocultural o ambiental.

Por otra parte, el reconocimiento es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad. Este tipo de nivel, se utiliza para expresar un aprecio, motivación y alentar el comportamiento del individuo; por lo general, se realiza una felicitación, elogio o recompensa por parte del superior. Es decir, refuerza el comportamiento y conductas positivas para incrementar su productividad en la entidad.

De la misma forma, el desarrollo profesional está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa. Es posible expresar, que el desarrollo profesional se establece entre el sujeto, puesto de trabajo y empresa a la que pertenece y que se debe formar como una opción empresarial estratégica, con la finalidad de alcanzar el entorno global y competitivo.

En este sentido, la conceptualización de calidad de atención según San Miguel (2019) sostiene que se ha transformado con el pasar del tiempo, donde era una calidad del producto, donde su medición era a través de técnicas estadísticas hasta establecer una gestión de calidad total; es decir, se basa en satisfacer al cliente o usuario interno o externo. Esto representa a las ocupaciones y tipologías que posee un bien o servicio que pertenecen a su capacidad para compensar necesidades.

Es así, Betancourt (2019) implementar un sistema de calidad, posee una secuencia de ventajas y esto recae en la satisfacción del cliente y de los trabajadores, la optimización de resultados y reducir los costos, incremento en la agilidad de los procesos y eliminar los defectos. Al referirse a satisfacer al usuario puede traer consecuencias como incrementar el consumo, recomendar el servicio a otro usuario y seguridad; asimismo, el personal debe transformarse en incrementar su productividad. Bermeo (2018) En relación a la optimización y reducción de costos,

cuando las cosas se realizan bien, se reducen errores y se trabaja en un buen clima. Y finalmente, cuando se persigue el mismo objetivo aumenta la agilidad de atención y se motiva al individuo, se obtiene resultados satisfactorios cada vez mejor.

Para que exista una correcta calidad, hace falta: una cultura empresarial, un proyecto donde se incluya la gestión, existencia de control de calidad. Bajo este contexto, los trascendentales beneficios son (Vergara, 2022):

Optimizar la complacencia del usuario: un individuo satisfecho, ocasionará que la entidad tenga buena imagen.

Mejora continua en los procesos de calidad: la revisión de los procesos, permite corregir los errores a tiempo o modificar según la necesidad.

Reducción en la elaboración o prestación de servicio: reducir la calidad de servicio provoca quejas y malestares a las personas, se debe buscar estrategias que ayuden a incrementar un buen servicio.

Incremento de la fabricación: mejorar la atención al usuario, se obtendrá mayor producción en la calidad.

La afectación de la calidad hacia una organización se puede dar de 4 diferentes formas (Maciá, 2021):

Costo y participación del mercado: calidad mejora y aumenta el servicio.

Prestigio: la percepción del usuario sobre el servicio o producto que brinda.

Responsabilidad: un producto defectuoso puede causar daños o lesiones, provocando pérdidas o fracaso.

Implicación internacional: la globalización permite incorporar gestiones de calidad basadas en la economía y precio.

Para la OPS (2021) señala que brindar una atención de calidad, debe estar centrado en el individuo, conformidad, eficacia y dirección imparcial de particularidades. El alcance de los atributos viene establecido por el medio de valores y el apropiado cometido. Perfeccionar la disposición en la prestación de servicio exige transformar y fortalecer la red sanitaria. Se ha trabajado para que un

nuevo paradigma de calidad y una atención renovada deben estar basadas en la necesidad de integrar esfuerzos para dejar a un lado las intervenciones tradicionales (Ruíz y Jiménez, 2020).

Su teoría de calidad de atención está respaldada por Deming del que manifiesta, sin una planeación acorde a la calidad, el proceso de materiales es alto; asimismo, es el costo, reposición y compensación. Deming, señala un círculo relacionado con la calidad, denominado PHVS. Este círculo es una habilidad de progreso perenne establecido en 4 técnicas. Planificación. Realización, verificación y actuación (Deming, 1989).

Planificación: sus interrogantes surgen ¿Qué hacer? ¿Cómo hacerlo? y que va a permitir ayudar.

Realización: los cambios se dan para el cumplimiento de los objetivos y se realizan pruebas para darle seguimiento al trabajador.

Verificación: supervisar los logros según la estructura planificada, constanding cada paso que sea controlado.

Actuación: se basa según los resultados obtenidos y analizar si se cumplió o no para tomar medidas preventivas y se mejore los datos logrados.

Para que esto se evidencia, Deming recoge catorce puntos que ayudan a salir de la crisis empresarial y de la misma manera, siete enfermedades mortales dirigidas a la gerencia: Constancia en el servicio brindado, cooperación con la sociedad, mejoramiento en el producto o servicios dado, reducción en los costos, basado en la lealtad y confianza, sistemas eficientes para una buena planificación, capacitación constante, reconocimiento a las habilidades, capacidades y destrezas, estabilidad y confianza en el trabajo, productividad, gestión por objetivos, eliminar las barreras, autoconocimiento y transformación en todas las funciones (Cañedo, 2017).

El cuidado y la sapiencia de una constante mejora es la meta organizacional que ayuda a obtener buena satisfacción al cliente mediante el ofrecimiento del producto, dentro de las leyes políticas institucionales (Murillo y Begoña, 2018). El

establecimiento de un molde de calidad posee un rol innovador, que otorga un plus al servicio brindado, a través del impacto eficaz, seguimiento al proceso, inspección o reingeniería de métodos y eficacia en materiales, incremento aumento del trabajo y producción (Baña y Losada, 2019). Los institutos de intervención admiten que este proceso implica una mejora continua. El procedimiento de interactuar con el usuario permite tener claro los objetivos, así también la apertura de nuevos caminos que reflejen sitios cómodos, accesibles y que cubran las necesidades.

Las enfermedades que se oponen a una calidad en una prestación de servicio, en la mayoría de las entidades se encuentran las siguientes:

Poca constancia en las metas: esto se refleja al escaso compromiso que poseen los trabajadores con relación a sus funciones.

Énfasis en la atención, resultados reales: si se cumple cada objetivo, se observará información real de cada proceso y el usuario estará satisfecho.

Direccionamiento del ejecutivo: guiar al personal hacia el cumplimiento de la meta, es lo que permite que cada procedimiento funcione óptimamente.

Control de la entidad: se debe cuidar los roles y funciones de cada trabajador; de la misma forma, controlar que los mismos se cumplan.

Incremento en la desmotivación: si no existe incentivo ni reconocimiento, el personal tiende a desmotivarse continuamente, es responsabilidad de los superiores trabajar en este punto que afecta al personal.

Capacitaciones sobrevaloradas: la existencia de capacitaciones que no están relacionadas al área, los altos mando creen que no son importantes y provoca que el personal no considere importante autoeducarse (Revilla, 2014).

Las dimensiones que forman parte de esta variable son: accesibilidad, seguridad, efectividad y humanización (Cárdenas, 2022).

Con respecto a la accesibilidad, sostiene que es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que

corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones. Si una de las mencionadas no se cumple, el riesgo de ser accesible es corto.

Por otro lado, la seguridad implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano. Está señalado como una garantía que tiene el individuo de amenaza, riesgo o peligro; como tal, todo ser humano requiere sentirse seguro o protegido para no estar perturbado o que se atente contra su integridad ya sea física, moral, social y económica (Romero et al., 2018).

La dimensión efectividad, se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales. Por lo tanto, su aplicación no es universal; de la misma manera, su impacto es con condiciones habituales. Ser efectivos en un servicio es lograr buenos resultados ante el usuario, satisfaciendo las necesidades y prestadores internos.

Por último, el nivel de humanización está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente. En esta sección se requiere garantía, no se trata de ser complaciente ni condescendiente, sino es reconocer es una acción ética con la misma jerarquía. El personal de salud posee una responsabilidad profesional y moral sobre el más vulnerable (Correa, 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

El estudio fue básico o puro, donde se buscó situar a un nuevo saber para aumentar o darle mayor peso al conocimiento de una realidad. Como expresa Arispe et al (2020), se genera o se transforma el saber mediante las situaciones reales o los fenómenos observables donde su trabajo puede ser teórico o experimental.

Bajo la naturaleza investigativa, el enfoque fue cuantitativo que sirve para almacenar la información receptada mediante los instrumentos aplicados a los participantes; del que se reflejan gráficos estadísticos. Sánchez (2019) asegura que es secuencial y probatorio del que se cuantifican datos para sacar conclusiones y verificar la hipótesis del objeto de estudio.

3.1.1 Diseño de investigación.

Fue no experimental; porque no se manipularon las variables de investigación; además que, los fenómenos fueron observables desde la realidad del entorno para ser analizadas posteriormente. Como plantea Arias (2021) las dificultades se dan sin la intervención del investigador y de la misma forma no se construye ninguna situación.

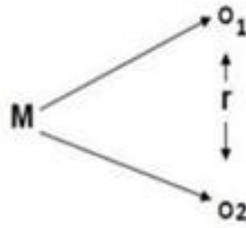
Su alcance fue correlacional, se pretendió medir la relación existente de las dos o más variables estudiadas dentro de una situación real para ser analizadas de acuerdo a los datos obtenidos (Sime y Díaz, 2019). Es decir, busca medir el grado de correlación y el comportamiento de los conceptos.

La temporalidad fue transversal, recogen datos durante un momento determinado, porque su finalidad fue describir y analizar la influencia o relación de los conceptos o variables en un tiempo dado (Cerdeña y Valdivia, 2020)

Del cual se grafica de la siguiente manera:

Figura 1.

Esquema del diseño de investigación



Del que se detalla a continuación:

M: muestra de usuarios de una entidad de salud pública.

O₁: motivación laboral

O₂: calidad de la atención

r: relación existente entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: motivación laboral.

Definición conceptual: es un proceso que empieza con una deficiencia fisiológica o psicológica; es decir con una necesidad que activa el comportamiento enfocado hacia un objetivo (Chiavenato, 2021).

Definición operacional: Se definió operacionalmente por las dimensiones: autonomía, reconocimiento y desarrollo profesional, representado en un cuestionario con 15 ítems enfocado a las dimensiones e indicadores de la variables, a través de la medición de Likert.

Dimensión 1: autonomía

Indicadores: iniciativa, participación y toma de decisiones

Dimensión 2: reconocimiento

Indicadores: compromiso, desempeño y rendimiento.

Dimensión 3: desarrollo profesional

Indicadores: actitud, experiencia y productividad

Escala de medición: ordinal de tipo Likert

Variable 2: calidad de la atención

Definición conceptual: debe estar centrado en el individuo, conformidad, eficacia y dirección imparcial de particularidades (Organización Panamericana de la Salud, 2021).

Definición operacional: Estuvo definida por las siguientes dimensiones: accesibilidad, seguridad, efectividad y humanización, representado por un cuestionario implementado con 20 ítems establecido con dimensiones e indicadores de la variable.

Dimensión 1: accesibilidad

Indicadores: tiempo de espera, acceso físico y atención efectiva.

Dimensión 2: seguridad

Indicadores: condiciones de trabajo, protección y control.

Dimensión 3: efectividad

Indicadores: satisfacción, procedimientos y optimización de recursos.

Dimensión 4: humanización

Indicadores: relaciones interpersonales, autoeficacia y comprensión emocional

Escala de medición: ordinal de tipo Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Este estudio estuvo conformado por 90 usuarios de la entidad de salud pública; del que se buscó relacionar los dos conceptos de investigación. Citando a Mazurek (2018) es un conjunto de individuos que habitan en una determinada área geográfica, ubicados en el mismo tiempo y espacio.

Tabla 1.

Población de una entidad de salud pública del Ecuador.

Nº usuarios	Lugar
90	Entidad de salud pública

Nota: Entidad de salud pública del Ecuador, 2023.

➤ **Criterios de inclusión**

Se incluyó a los usuarios que poseen un registro continuo en la entidad de salud; de la misma manera, los que se encontraron en estado activo e individuos registrados en el sistema mayor a seis meses de antigüedad que pretenden respaldar el estudio.

➤ **Criterios de exclusión**

Para usuarios que van por primera vez a la unidad médica, a los menores de edad que están bajo la modalidad de dependencia (atención por parte de los padres), adultos mayores que necesitan la compañía de otra persona y a los que no están registrados en el sistema. Es decir, todas estas personas antes mencionadas quedaron excluidas para la investigación presente.

3.3.2 Unidad de análisis

90 usuarios que pertenecen a la entidad de salud pública del Ecuador.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En esta sección la encuesta fue utilizada para la investigación, porque se pretendió buscar solución a un problema observado entre las variables y a su vez poder recoger información necesaria para determinar los factores que perjudican a las

variables dirigida a los usuarios. Del que estuvo compuesto por diferentes ítems de acuerdo a los indicadores dados por el estudio para el respectivo dato.

Instrumento

Fue establecido en una estructura denominado cuestionario; conformado por 15 ítems, que consta de tres dimensiones (autonomía, reconocimiento y desarrollo profesional), sus indicadores se enfocaron en la iniciativa, participación, toma de decisiones, compromiso, desempeño, rendimiento, actitud, experiencia y productividad; asimismo contando con una escala de medición ordinal y dentro del modo Likert compuesto por siempre= 5; casi siempre= 4; a veces= 3; casi nunca= 2 y nunca= 1. Por consiguiente, la segunda variable calidad de la atención establece cuatro dimensiones (accesibilidad, seguridad, efectividad y humanización) del que señala los indicadores de: tiempo de espera, acceso físico, atención efectiva, condiciones de trabajo, protección, control, satisfacción, procedimientos, optimización de recursos, relaciones interpersonales, autoeficacia y comprensión emocional y finalmente su escala de Likert.

Validez

La aplicación para esta investigación fue la validez de contenido, que se dio a través del juicio de tres expertos; que al final determinaron los ítems irrelevantes, información repetida, redacción coherente, precisa y clara u opiniones que establecieron que el criterio esté enfocado hacia el estudio. Los expertos estuvieron enfocados con el tema propuesto. Mediante el alfa de Cronbach; mismo que determinó la precisión y consistencia

Confiabilidad

Se estimó por el alfa de Cronbach. El valor obtenido por motivación laboral fue de 0.820 y la calidad de la atención se alcanzó a 0.801, expresando que su confiabilidad fue buena y de confianza.

3.5 Procedimientos

Este proceso se validó a través de la obtención de los resultados por medio de los instrumentos aplicado a los usuarios, previo a lo mencionado; se realizó un oficio

dirigido al Departamento de Recursos Humanos, para la debida aplicación de los cuestionarios a los usuarios de la entidad de salud; una vez adquirida la aprobación por dicha entidad, se procedió a ejecutar el instrumento a los participantes, con los que se debe contar con el consentimiento informado de cada uno. Se realizó una explicación del instrumento y se expresó que poseen libertad para contestar sin beneficiar a nadie. De la misma manera, obtenidos los datos de los cuestionarios, se realizó una tabla en Excel, para ser ejecutado en el programa estadístico SPSS 26 y se obtuvieron tablas cruzadas y la relación existente de un Rho de Spearman.

3.6 Método de análisis de datos

Se estableció el grado de relación que poseen las variables a los usuarios a través de los instrumentos aplicados; continuamente, receptada la información de cada participante, se procedió a realizar un archivo en el programa Excel; del cual, se ingresa los datos alcanzados por cada instrumento, para luego ser procesados en el programa estadístico SPSS 26. En este sistema, se buscó obtener datos estadígrafo, tablas cruzadas y un Rho de Spearman que relacionen el nivel de la variable y sus dimensiones.

3.7 Aspectos éticos

El estudio persiguió los siguientes aspectos éticos que hicieron referencia a los siguientes principios: no maleficencia, transparencia y confidencialidad.

No maleficencia. - el investigador solicitó el consentimiento informado a los participantes de este estudio; del cual, se deja a libre decisión del encuestado responder las preguntas, sin que exista un beneficio para el investigador y se puede dar solución al conflicto evidenciado sin dañar la integridad de los individuos.

Transparencia. – toda información receptada durante este proceso de investigación no fue manipulada para beneficiar al investigador, sino poder lograr una respuesta positiva al conflicto evidenciado.

Confidencialidad. – Se buscó mantener en secreto los datos obtenidos a través de los usuarios con el objetivo que exista un respeto a las opiniones de cada individuo.

Por otra parte, se aplicó las normas APA (American Psychological Association), 7ma edición junto con la guía de elaboración de trabajo que facilita la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

4.1 Estadística descriptiva

Objetivo general: Establecer cómo se relaciona la motivación laboral y la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

Tabla 2.

*Variable Motivación Laboral*Variable Calidad de Atención*

		Variable Calidad de Atención		
		Regular	Eficiente	Total
Variable Motivación Laboral	Media	16 17.8%	3 3.3%	19 21.1%
	Baja	54 60.0%	17 18.9%	71 78.9%
	Total	70 77.8%	20 22.2%	90 100.0%

Nota. Obtenido de cuestionarios

La tabla 2, en la fila correspondiente a "Motivación Laboral Baja", se observa que, de un total de 90 casos, 71 se clasifican como "Baja" en motivación laboral. Dentro de estos casos, se encuentra que 54 se clasifican como "Regular" en calidad de atención y 17 se clasifican como "Eficiente". Esto representa el 60.0% de los casos con motivación laboral baja que tienen una calidad de atención clasificada como "Regular", mientras que el 18.9% se clasifica como "Eficiente".

Objetivo específico 1: Analizar la relación entre la autonomía con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

Tabla 3.

*Dimensión Autonomía*Variable Calidad de Atención*

		Variable Calidad de Atención		
		Regular	Eficiente	Total
Dimensión Autonomía	Media	14 15.6%	4 4.4%	18 20.0%
	Baja	56 62.2%	16 17.8%	72 80.0%
	Total	70 77,8%	20 22.2%	90 100.0%

Nota. Obtenido de cuestionarios

La Tabla 3 muestra la relación entre la dimensión de autonomía y la variable de calidad de atención en un hospital en Ecuador durante el año 2023. En la fila correspondiente a "Nivel Baja" de la dimensión de autonomía, se observa que, de un total de 90 casos, 72 se clasifican como "Baja" en autonomía. Dentro de estos casos, se encuentra que 56 se clasifican como "Regular" en calidad de atención y 16 se clasifican como "Eficiente". Esto representa el 62.2% de los casos con una autonomía baja que tienen una calidad de atención clasificada como "Regular", mientras que el 17.8% se clasifica como "Eficiente".

Objetivo específico 2: Establecer la relación entre el reconocimiento con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

Tabla 4.

*Dimensión Reconocimiento*Variable Calidad de Atención*

		Variable Calidad de Atención		
		Regular	Eficiente	Total
Dimensión Reconocimiento	Alta	1 1.1%	0 0.0%	1 1.1%
	Media	24 26.7%	3 3.3%	27 30.0%
	Baja	45 50.0%	17 18.9%	62 68.9%
	Total	70 77.8%	20 22.2%	90 100.0%

Nota. Obtenido de cuestionarios

La Tabla 4 muestra la relación entre la dimensión de reconocimiento y la variable de calidad de atención en un hospital en Ecuador durante el año 2023. En la fila correspondiente a "Nivel Baja" de la dimensión de reconocimiento, se observa que, de un total de 90 casos, 62 se clasifican como "Baja" en reconocimiento. Dentro de estos casos, se encuentra que 45 se clasifican como "Regular" en calidad de atención y 17 se clasifican como "Eficiente". Esto representa el 50.0% de los casos con un nivel bajo de reconocimiento que tienen una calidad de atención clasificada como "Regular", mientras que el 18.9% se clasifica como "Eficiente".

Objetivo específico 3: Indicar el desarrollo profesional y la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

Tabla 5.

*Dimensión Desarrollo Profesional*Variable Calidad de Atención*

		Variable Calidad de Atención		
		Regular	Eficiente	Total
Dimensión Desarrollo Profesional	Media	17 18.9%	6 6.7%	23 25.6%
	Baja	53 58.9%	14 15.6%	67 74.4%
Total		70 77.8%	20 22.2%	90 100.0%

Nota. Obtenido de cuestionarios

La Tabla 5 muestra la relación entre la dimensión de desarrollo profesional y la variable de calidad de atención en un hospital en Ecuador durante el año 2023. En la fila correspondiente a "Nivel Baja" de la dimensión de desarrollo profesional, se observa que, de un total de 90 casos, 67 se clasifican como "Baja" en desarrollo profesional. Dentro de estos casos, se encuentra que 53 se clasifican como "Regular" en calidad de atención y 14 se clasifican como "Eficiente". Esto representa el 58.9% de los casos con un nivel bajo de desarrollo profesional que tienen una calidad de atención clasificada como "Regular", mientras que el 15.6% se clasifica como "Eficiente".

Prueba de normalidad

H1: Si el nivel de significancia es igual o superior a 0.05, se concluye que el comportamiento de la variable se ajusta a una distribución normal.

Ho: Si el nivel de significancia es inferior a 0.05, se descarta la hipótesis de que el comportamiento de la variable sigue una distribución normal.

Tabla 6.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnof		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	.431	90	.015
Calidad de atención	.424	90	.015

Nota. Obtenido de cuestionarios.

Los resultados de la prueba de normalidad indican que, para las variables de motivación laboral y calidad de atención, el valor del estadístico Kolmogorov-Smirnof es de .431 y .424 respectivamente. Al realizar la prueba con un nivel de significancia de 0.05, se obtiene un valor p de .015 para ambas variables. Por lo tanto, se concluye que el comportamiento de las variables no se ajusta a una distribución normal. Para analizar la relación entre estas variables, se utilizará la correlación de rho de Spearman, que es una medida no paramétrica adecuada para variables no normalmente distribuidas.

Comprobación de hipótesis general

H_G: La motivación laboral se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

H₀: La motivación laboral no se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023

Tabla 7.

Contrastación de la hipótesis general

Rho de Spearman	Calidad de atención	
Motivación laboral	Coefficiente de correlación	.661*
	Sig. (bilateral)	.034
	N	90

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota. Obtenido de datos de cuestionarios.

En la Tabla 7, se encontró un coeficiente de correlación de .661 con un nivel de significancia (p-value) de .034, lo que indica una asociación positiva moderada entre ambos factores. Estos hallazgos respaldan la hipótesis general (HG) planteada y se rechaza la hipótesis nula (H₀). Los resultados de esta investigación resaltan la importancia de fomentar la motivación laboral como una estrategia para mejorar la calidad de atención en el contexto hospitalario de Ecuador.

Comprobación de hipótesis específica 1

H_{E1}: La autonomía se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

H_o: La autonomía no se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

Tabla 8.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Rho de Spearman		Calidad de atención
Autonomía	Coefficiente de correlación	.421*
	Sig. (bilateral)	.014
	N	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota. Obtenido de datos de cuestionarios.

En la Tabla 8 muestra un coeficiente de correlación de .421, con un nivel de significancia (p-value) de .014, lo que indica una asociación positiva moderada entre ambos factores. Estos hallazgos respaldan la hipótesis específica 1 (HE1) planteada, lo cual implica que a medida que aumenta la autonomía, se observa una mejora moderada en la calidad de atención en el hospital. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_o).

Comprobación de hipótesis específica 2

H_{E2}: El reconocimiento se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

H_o: El reconocimiento no se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

Tabla 9.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Rho de Spearman		Calidad de atención
Reconocimiento	Coeficiente de correlación	.561*
	Sig. (bilateral)	.017
	N	90

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota. Obtenido de datos de cuestionarios.

En la Tabla 9, los resultados muestran un coeficiente de correlación de .561, con un nivel de significancia (p-value) de .017, lo que indica una asociación positiva moderada entre ambos factores. Estos hallazgos respaldan la hipótesis específica 2 (HE2) planteada, y, se rechaza la hipótesis nula (H_o)

Comprobación de hipótesis específica 3

H_{E3}: El desarrollo profesional se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

H₀: El desarrollo profesional no se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023.

Tabla 10.

Contrastación de la hipótesis específica 3

Rho de Spearman		Calidad de atención
Desarrollo profesional	Coefficiente de correlación	.572*
	Sig. (bilateral)	.031
	N	90

*. *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Nota. Obtenido de datos de cuestionarios.

En la Tabla 10, los resultados muestran un coeficiente de correlación de .572, con un nivel de significancia (p-value) de .031, lo que indica una asociación positiva moderada entre ambos factores. Estos hallazgos respaldan la hipótesis específica 3 (HE3) planteada, y, se rechaza la hipótesis nula (H₀).

V. DISCUSIÓN

La discusión se centra en los resultados obtenidos en el estudio realizado en un hospital de Ecuador en 2023, donde se examinó la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención. Los hallazgos revelaron una asociación significativa y moderadamente alta entre la motivación laboral y la calidad de atención, respaldando la hipótesis general planteada. Además, se encontraron asociaciones significativas y moderadas entre las dimensiones de la motivación laboral (autonomía, reconocimiento y desarrollo profesional) y la calidad de atención. Estos resultados destacan la importancia de promover la autonomía, el reconocimiento y el desarrollo profesional como estrategias clave para mejorar la calidad de atención en el contexto hospitalario. La discusión se enfocará en la implicancia de estos hallazgos y las recomendaciones para mejorar la motivación laboral y, en consecuencia, la calidad de atención en el hospital.

En lo referente al objetivo general: Establecer cómo se relaciona la motivación laboral y la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. La tabla 2, en la fila correspondiente a "Motivación Laboral Baja", se observa que, de un total de 90 casos, 71 se clasifican como "Baja" en motivación laboral. Dentro de estos casos, se encuentra que 54 se clasifican como "Regular" en calidad de atención y 17 se clasifican como "Eficiente". Esto representa el 60.0% de los casos con motivación laboral baja que tienen una calidad de atención clasificada como "Regular", mientras que el 18.9% se clasifica como "Eficiente", así mismo, la Tabla 7, se encontró un coeficiente de correlación de .661 con un nivel de significancia (p-value) de .034, lo que indica una asociación positiva moderada entre ambos factores. Estos hallazgos respaldan la hipótesis general (HG) planteada y se rechaza la hipótesis nula (Ho). Los resultados de esta investigación resaltan la importancia de fomentar la motivación laboral como una estrategia para mejorar la calidad de atención en el contexto hospitalario de Ecuador. Esto se corrobora con el estudio de Aller (2023), su estudio publicado en Perú, concluye en su estudio que alcanzado 0.296 existiendo una relación y un dato de $p= 0.003$ validando la hipótesis de investigación y anulando la alterna; como tal, nace la correlación en este estudio y se indica que la implementación de temas motivadores ayuda al personal a estar prestos a dar el mejor servicio a la comunidad y así poder disminuir

las quejas de los mismos, y con el estudio de Tiburcio (2021), en su investigación desarrollada en Perú, sostiene que la rho de spearman obtenido fue -0.079 y su significancia $p= 0.548$ que como resultado se evidencia una correlación negativa muy baja y a su vez de estudio. Como tal, es fundamental expresar que cualquier individuo puede sentirse incentivado cuando se aplican estrategias de liderazgo y la comunicación es efectiva. Además, Panchana y Guillén (2021) manifestaron que obtuvieron un valor de 0.450 correlación considerable y un $p= 0.001$ del que se acepta la hipótesis de estudio. Como tal, esto radica en que cada desafío que presenta el área de salud, se debe tomar en cuenta el desarrollo profesional que está sirviendo al ser humano y que a su vez han propuesta utilizar estrategias enfocadas a la fiabilidad y capacidades del personal. Maslow, introduce que las necesidades, se encuentran organizadas desde la básica hasta la más alta; del cual, dentro de esta estructura de prioridades, cuando la necesidad es satisfecha no existe la apatía, sino que se presenta la atención mediante la satisfacción. Es obligatorio explicar que cuando en el asunto se indican necesidades y privaciones se forma referencia a un extenso espectro de compendios. No se expide a necesidades funcionales o sociales, sino que logra ser cualquier objeto que apetezca el sujeto y que su separación le produzca incomodidad (Urgilés, 2022). Puede ser desde apetito o sed hasta la necesidad de imparcialidad o la insuficiencia de altas posibilidades sobre una consecuencia (Pradana, 2019).

En lo que respecta al objetivo específico 1: Analizar la relación entre la autonomía con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. La Tabla 3 muestra la relación entre la dimensión de autonomía y la variable de calidad de atención en un hospital en Ecuador durante el año 2023. En la fila correspondiente a "Nivel Baja" de la dimensión de autonomía, se observa que, de un total de 90 casos, 72 se clasifican como "Baja" en autonomía. Dentro de estos casos, se encuentra que 56 se clasifican como "Regular" en calidad de atención y 16 se clasifican como "Eficiente". Esto representa el 62.2% de los casos con una autonomía baja que tienen una calidad de atención clasificada como "Regular", mientras que el 17.8% se clasifica como "Eficiente", así mismo, la Tabla 8 muestra un coeficiente de correlación de .421, con un nivel de significancia (p-value) de .014, lo que indica una asociación positiva moderada entre ambos factores. Estos hallazgos respaldan

la hipótesis específica 1 (HE1) planteada, lo cual implica que a medida que aumenta la autonomía, se observa una mejora moderada en la calidad de atención en el hospital. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Esto se alinea con el trabajo de Agudelo et al (2020) en su publicación realizada en Colombia, muestra una correlación de -0.258 y una significancia de 0.000; lo que señala una relación negativa baja, asumiendo una hipótesis de estudio y rechazando la opcional. Y basado en los resultados, incentivar al empleado trae expectativas altas y su percepción para servir es satisfactoria, garantizando que el usuario obtenga una atención acorde a su necesidad. Por otro lado, Empare (2019) artículo publicado en Venezuela, hace énfasis en una relación positiva considerable, cuyo dato fue 0.256 y su $p= 0.05$ aceptando la hipótesis investigativa y rechazando la nula. Basada en esta información una atención de primera debe ser transformada con base a una autonomía propia del profesional, pero que debe ser siempre en beneficio del usuario y más no propia; por lo tanto, si esta problemática sigue latente se debe garantizar el cambio idóneo en los procesos administrativos y gerenciales para llegar a la excelencia. Busquets (2018), en su publicación realizada en España se establece que este estudio posee una correlación positiva débil basada en la autonomía laboral con un valor de 0.133. Como tal, los principales conflictos surgen de identificar factores sociales que quitan el incentivo y ocasionan un desempeño desagradable en la atención al usuario, se busca incorporar medidas que reduzcan las quejas del individuo. Con respecto a la dimensión autonomía, es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida. La autonomía es la base de autogestión; la misma que se relaciona con la percepción de autoeficacia, determinación e identidad, el sentirse capaz de poder realizar una actividad dentro del contexto sociocultural o ambiental.

En lo que se refiere al objetivo específico 2: Establecer la relación entre el reconocimiento con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. La Tabla 4 muestra la relación entre la dimensión de reconocimiento y la variable de calidad de atención en un hospital en Ecuador durante el año 2023. En la fila correspondiente a "Nivel Baja" de la dimensión de reconocimiento, se observa que,

de un total de 90 casos, 62 se clasifican como "Baja" en reconocimiento. Dentro de estos casos, se encuentra que 45 se clasifican como "Regular" en calidad de atención y 17 se clasifican como "Eficiente". Esto representa el 50.0% de los casos con un nivel bajo de reconocimiento que tienen una calidad de atención clasificada como "Regular", mientras que el 18.9% se clasifica como "Eficiente", así mismo. En la Tabla 9, los resultados muestran un coeficiente de correlación de .561, con un nivel de significancia (p-value) de .017, lo que indica una asociación positiva moderada entre ambos factores. Estos hallazgos respaldan la hipótesis específica 2 (HE2) planteada, y, se rechaza la hipótesis nula (Ho). Esto se corrobora con el trabajo de Busquets (2018), en su publicación realizada en España se establece que este estudio posee una correlación positiva débil basada en la autonomía laboral con un valor de 0.133. Como tal, los principales conflictos surgen de identificar factores sociales que quitan el incentivo y ocasionan un desempeño desagradable en la atención al usuario, se busca incorporar medidas que reduzcan las quejas del individuo. A nivel nacional, de la misma manera, Venegas et al (2022), en su artículo realizado en Ecuador, da como conclusión una estrecha correlación en la motivación y la satisfacción en atención dado el 61%; por consiguiente, esta característica ayuda a mejorar el diálogo, con la finalidad de que las tareas repetitivas que se presentan en el área no causen monotonía o se pierda el interés del trabajador, sino más bien a explotar de mejor manera sus destrezas para un obtener un alto nivel de atención hospitalario. Pinela y Donawa (2019) en su publicación, sostiene una considerable 0.280 y un valor de $p=0.001$ aceptando la hipótesis investigativa. Por consiguiente, reconocer la labor del profesional en salud, trae consigo una serie de estímulos que ayudan a producir eficazmente una atención de calidad; además, se debe estudiar los factores que ayudan a obtener un reconocimiento al personal, para el mismo camino y garantizar una atención prioritaria a todos los grupos sociales. Es así, Betancourt (2019) implementar un sistema de calidad, posee una secuencia de ventajas y esto recae en la satisfacción del cliente y de los trabajadores, la optimización de resultados y reducir los costos, incremento en la agilidad de los procesos y eliminar los defectos. Al referirse a satisfacer al usuario puede traer consecuencias como incrementar el consumo, recomendar el servicio a otro usuario y seguridad; asimismo, el personal debe transformarse en incrementar su productividad. Bermeo (2018) En relación a la

optimización y reducción de costos, cuando las cosas se realizan bien, se reducen errores y se trabaja en un buen clima. Y finalmente, cuando se persigue el mismo objetivo aumenta la agilidad de atención y se motiva al individuo, se obtiene resultados satisfactorios cada vez mejor.

En lo referente al objetivo específico 3: Indicar el desarrollo profesional y la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023. La Tabla 5 muestra la relación entre la dimensión de desarrollo profesional y la variable de calidad de atención en un hospital en Ecuador durante el año 2023. En la fila correspondiente a "Nivel Baja" de la dimensión de desarrollo profesional, se observa que, de un total de 90 casos, 67 se clasifican como "Baja" en desarrollo profesional. Dentro de estos casos, se encuentra que 53 se clasifican como "Regular" en calidad de atención y 14 se clasifican como "Eficiente". Esto representa el 58.9% de los casos con un nivel bajo de desarrollo profesional que tienen una calidad de atención clasificada como "Regular", mientras que el 15.6% se clasifica como "Eficiente", así mismo, En la Tabla 10, los resultados muestran un coeficiente de correlación de .572, con un nivel de significancia (p-value) de .031, lo que indica una asociación positiva moderada entre ambos factores. Estos hallazgos respaldan la hipótesis específica 3 (HE3) planteada, y, se rechaza la hipótesis nula (Ho). , Pazmay y López (2018) en su investigación realizada en Ecuador, da por concluida que existe una relación positiva débil y además que se acepta la hipótesis de investigación, rechazando la alterna. Ante este resultado, la máxima autoridad sanitaria, debe velar para que el proceso de selección, reclutamiento y desarrollo profesional se cumpla en todo el sentido y desde ese punto mejorar eficazmente el servicio de atención al usuario; del cual, se considere las competencias y habilidades en la capacidad que brinda al paciente. En este sentido, la conceptualización de calidad de atención según San Miguel (2019) sostiene que se ha transformado con el pasar del tiempo, donde era una calidad del producto, donde su medición era a través de técnicas estadísticas hasta establecer una gestión de calidad total; es decir, se basa en satisfacer al cliente o usuario interno o externo. Esto representa a las ocupaciones y tipologías que posee un bien o servicio que pertenecen a su capacidad para compensar necesidades.

Napolitano (2018) sostiene que, la es este mismo factor que permite darle movimiento a los procedimientos que ayudan al ser humano a comprender el comportamiento. Por el cual, un individuo motivado no es una cualidad, sino una situación que se da entre el mismo y su entorno; esto parte de diferentes factores que están relacionado con la motivación y puede ser: puesto de trabajo, actividades, relaciones personales y es desde esta perspectiva que entra en juego la organización, quien posee un rol fundamental para el desarrollo del individuo. La motivación es un proceso que empieza con una necesidad que activa el comportamiento enfocado hacia un objetivo (Chiavenato, 2021). Por otra parte, Piñeros y Rosas (2019) manifiesta que la motivación laboral encierra un conjunto de componentes que pueden ser consideradas dentro de una entidad y enfocado a la organización es que, deben motivar a los trabajadores no solo con la parte económica, sino un ambiente laboral agradable, comunicación efectiva, horarios flexibles para poder obtener buenos resultados. En este sentido, la estimulación profesional es el móvil, necesidad o deseo que dinamiza e impulsa al trabajador de manera eficaz y eficiente. Ramírez (2021) indica que es un estímulo que conlleva al ejecutar una tarea específica, puntualizando la satisfacción de una expectativa o necesidad; también está enfocado a los incentivos externos para lograr una meta. Del cual, Manjarrez et al (2020) señala que la motivación porque un trabajador satisfecho con su puesto de trabajo es más productivo y labora eficientemente, surgiendo las siguientes características: La teoría que respalda a la motivación laboral, es la Teoría de Maslow que se enfoca en la motivación humana, Rodolfo (2021) sostiene que toda acción estará basada en satisfacer una necesidad y que al final se determina por diferentes niveles de prioridad o jerarquía. Su finalidad radica en identificar y priorizar las necesidades profesionales, que intervienen desde lo más básico hasta el final de la pirámide. Como tal, se establece una pirámide del que señala las necesidades básicas del individuo y están reflejadas en: Fisiológico: basada en la supervivencia ingresos o un hogar. Seguridad: necesaria para vivir, enfocada a lo personal (trabajado, sueldo o seguro). Afiliación: está asociado a las relaciones interpersonales; del cual, el individuo debe estar integrado a la sociedad para mantener una buena relación con los demás. Reconocimiento: es un instinto que necesita el ser humano para sí mismo, como para el entorno; es fundamental para sentirse aceptado. Autorrealización: enfocado

al crecimiento personal, un individuo puede sentir placer en una actividad, pero para esto deben estar cubiertas las necesidades anteriormente establecidas. Maslow, introduce que las necesidades, se encuentran organizadas desde la básica hasta la más alta; del cual, dentro de esta estructura de prioridades, cuando la necesidad es satisfecha no existe la apatía, sino que se presenta la atención mediante la satisfacción. Es obligatorio explicar que cuando en el asunto se indican necesidades y privaciones se forma referencia a un extenso espectro de compendios. No se expide a necesidades funcionales o sociales, sino que logra ser cualquier objeto que apetezca el sujeto y que su separación le produzca incomodidad (Urgilés, 2022). Puede ser desde apetito o sed hasta la necesidad de imparcialidad o la insuficiencia de altas posibilidades sobre una consecuencia (Pradana, 2019).

VI. CONCLUSIONES

1. En base a los resultados obtenidos, se concluye que existe una asociación significativa y moderadamente alta entre la motivación laboral y la calidad de atención en un hospital de Ecuador en el año 2023. La comprobación de la hipótesis general reveló un coeficiente de correlación de .661, con un nivel de significancia (p-value) de .034.
2. En base a los resultados, se concluye que existe una asociación significativa y moderada entre la autonomía y la calidad de atención en un hospital de Ecuador en el año 2023. La comprobación de la hipótesis específica 1 reveló un coeficiente de correlación de .421, con un nivel de significancia (p-value) de .014.
3. En base a los resultados, se concluye que existe una asociación significativa y moderadamente alta entre el reconocimiento y la calidad de atención en un hospital de Ecuador en el año 2023. La comprobación de la hipótesis específica 2 reveló un coeficiente de correlación de .561, con un nivel de significancia (p-value) de .017.
4. En base a los resultados, se concluye que existe una asociación significativa y moderadamente alta entre el desarrollo profesional y la calidad de atención en un hospital de Ecuador en el año 2023. La comprobación de la hipótesis específica 3 reveló un coeficiente de correlación de .572, con un nivel de significancia (p-value) de .031.

VII. RECOMENDACIONES

Al departamento de recursos humanos del hospital: Promover la autonomía laboral, implementando medidas que permitan a los profesionales de salud tomar decisiones y tener mayor autonomía en su trabajo, fomentando la participación activa en la toma de decisiones clínicas y administrativas. Esto puede incluir la asignación de responsabilidades y la creación de espacios para el intercambio de ideas y propuestas.

Al comité de reconocimiento y premios: Valorar y reconocer el desempeño: estableciendo sistemas de reconocimiento y recompensas que destaquen los logros y contribuciones de los trabajadores de salud. Esto puede incluir programas de reconocimiento, premios, menciones honoríficas y oportunidades de desarrollo profesional en función de los resultados obtenidos y el impacto en la calidad de atención.

A la dirección de formación y desarrollo del hospital: Invertir en el desarrollo profesional; proporcionando oportunidades de formación continua y crecimiento profesional para los trabajadores de salud. Esto puede incluir la organización de programas de capacitación, talleres, conferencias y acceso a recursos educativos actualizados. Fomentar la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos permitirá a los profesionales brindar una atención de mayor calidad.

A la dirección del hospital: Fomentar un entorno de trabajo saludable; creando un ambiente laboral favorable que promueva la motivación y el bienestar de los trabajadores de salud. Esto implica prestar atención a factores como la comunicación efectiva, la participación en la toma de decisiones, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y el apoyo emocional.

REFERENCIAS

- Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C., y Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Archivos de Medicina*, 20(2). <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473>
- Aller, G. (2023). *Motivación laboral en médicos y calidad de atención en usuarios de una entidad de salud pública en Ucayali, 2022*. Universidad César Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/110831/Aller_YG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andrade, M., Chon, M., y Cobo, E. (2021). Importancia de la motivación. *Journal of Business and entrepreneurial*. <http://journalbusinesses.com/index.php/revista>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. ENFOQUES CONSULTING EIRL. https://doi.org/file:///C:/Users/Hp/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., y Lozada, O. (2020). *La investigación científica*. Universidad Internacional de Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Baña, M., y Losada, L. (2019). *El desarrollo y los apoyos en la atención a las personas*. Europa Edizioni.
- Bermeo, M. (2018). Diseño de la metodología para la migración del sistema de gestión de calidad a la norma ISO 9001:2015 en el laboratorio de ensayo ALS, para mejorar la competitividad. *Universidad Central del Ecuador*. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21333>
- Betancourt, A. (2019). Evolución del sistema de gestión de la calidad en los laboratorios de ensayo. *Revista de Salud Animal*, 41(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0253-570X2019000200009

- Bohórquez, E., Pérez, M., y Caiche, W. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Busquets, M. (2018). Autonomía e información en el proceso de atención sanitaria. *Universitat de Barcelona*.
https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/113150/1/MBS_TESIS.pdf
- Cadena, E. (2019). La motivación y su desempeño laboral. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Cañedo, M. (2017). *Gestión de la calidad y medioambiental en industrias de proceso*. Editorial Elearning, S.L.
- Cárdenas, A. (2022). *Intensive Medicine Treaty*. Elsevier Health Sciences.
- Cerda, J., y Valdivia, G. (2020). *Conceptos básicos de metodologías de investigación clínica y epidemiológica*. Ediciones UC.
- CHIavenato, I. (2021). *Human Talent Management*. Independently Published.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Derechos del ciudadano*.
- Contardo, M., Chang, C., y Ramírez, C. (2021). Motivación laboral de enfermeros de salud mental y psiquiatría de distintos niveles de atención para dedicarse y permanecer en sus unidades. *Revista Confluencia*, 4(2).
<https://revistas.udd.cl/index.php/confluencia/article/view/669>
- Correa, M. (2019). La humanización de la atención en los servicios de salud. *Revista Cuidarte*, 7(1).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732016000100011
- Deming, W. (1989). *Quality, productivity and competitiveness*. Ediciones Díaz de Santos.

- Empaire, G. (2019). Autonomía y calidad de atención médica. *Acta bioethica*, 16(2).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004
- González, D. (2020). *Psicología de la Motivación: Una teoría integradora*. Eliva Press.
https://www.google.com.ec/books/edition/Psicolog%C3%ADa_de_la_Motivaci%C3%B3n_Una_teor%C3%AD/KbodzgEACAAJ?hl=es
- Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2018). *Plan para el fortalecimiento de estadísticas del trabajo 2018 -2021*.
www.ecuadorencifras.gob.ec
- Kinley, N. (2019). *Changing employee behavior*. Reverte.
- Ladrón, M. (2020). *Customer Support*. Editorial Tutor Formación.
https://www.google.com.ec/books/edition/Atenci%C3%B3n_al_cliente_en_el_proceso_comer/rZbTDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Maciá, L. (2021). *emporary care prescription*. Elsevier España, S.L.U.
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados. *Universidad y Sociedad*, 11(5).
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Mazurek, H. (2018). *Space and territory. Social research methodological*. IRD Éditions.
- Miguel, P. S. (2019). *Calidad 3.a edición*. Ediciones Paraninfo, S.A.
https://www.google.com.ec/books/edition/Calidad_3_%C2%AA_edici%C3%B3n/sjqIDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Ministerio de Salud Pública. (2019). *Política Nacional de Salud en el trabajo 2019 - 2025*. Dirección Nacional de Ambiente y Salud, Subsecretaría Nacional de Promoción de la Salud e Igualdad.: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/MANUAL-DE-POLITICAS-final.pdf>

- Muñoz, B. (2018). *Ventajas y desventajas del muestreo no probabilístico*. Universidad Técnica de Machala.
- Murillo, D., y Begoña, A. (2018). *Gestión de la calidad*. Díaz de Santos.
- Napolitano, G. (2018). *Motivation in the workplace*. <https://doi.org/Babelcube> Incorporated
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Panchana, G., y Guillén, M. (2021). Professional development and user satisfaction in external consultation of CS November 22, January-December period, 2019. *Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación*, 5(39). <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss39.2021pp42-54>
- Pazmay, G., y López, A. (2018). Plan de desarrollo profesional y humanístico para el personal de enfermería para mejorar la calidad de atención en el Hospital IESS Santo Domingo. *Repositorio Institucional Uniandes*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3628>
- Peña, H., y Villón, S. (2018). Labor motivation. Fundamental element in organizational success. *Revista Scientific*, 3(7). <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pinela, N., y Donawa, Z. (2019). Labor recognition and quality of care. *RES NON VERBA*, 9(2). <https://doi.org/file:///C:/Users/Hp/Downloads/217-Texto%20del%20art%C3%ADculo-350-1-10-20191017.pdf>
- Piñeros, S., y Rosas, S. (2019). La motivación organizacional como herramienta de mejora continúa. *Fundación Universitaria Los Libertadores*. https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/2137/pi%C3%B1eros_sandra_2018.pdf?sequence=1

- Pradana, J. (2019). *Criterios de calidad*. UNED.
https://www.google.com.ec/books/edition/CRITERIOS_DE_CALIDAD_Y_GESTI%C3%93N_DEL_AGUA/_bOWDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Ramírez, Y. (2021). La motivación laboral y su relación con la productividad. *Universidad de América*.
<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8727/1/535624-2021-2-GTH.pdf>
- Revilla, F. (2014). *calidad en sanidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2018). *Administration*. Pearson Educación.
- Rodulfo, J. (2021). *¿Por Qué Maslow? Como usar su Teoría para permanecer en el Poder para siempre*. Indy Pub.
https://www.google.com.ec/books/edition/Por_Qu%C3%A9_Maslow/pkCAzgEACAAJ?hl=es
- Romero, M., Figueroa, G., y Álava, J. (2018). *Introducción a la seguridad*. 3Ciencias.
- Ruíz, J., y Jiménez, X. (2020). *Critical sick and emergencies*. Elsevier España, S.L.U.
https://www.google.com.ec/books/edition/Enfermo_cr%C3%ADtico_y_emergencias/NeALEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Ruiz, S., Aguilar, C., Olivas, H., Ruiz, J., Flores, P., y Cueto, R. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3).
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.564
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *evista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.*, 13(1). <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sime, L., y Díaz, C. (2019). *Doctorates in Education. Trends and challenges for the training of researchers.*. Fondo Editorial de la PUCP.

- Tiburcio, M. (2021). *Motivación laboral y calidad de atención en el centro de salud Sayán, 2019*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/4297/MAR%C3%8DA%20MILAGROS%20TIBURCIO%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Urgilés, M. (2022). Desarrollo sostenible y su influencia en los procesos de contrataciones públicas. *RECIAMUC*, 6(4). [https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.\(4\).octubre.2022.57-65](https://doi.org/10.26820/reciamuc/6.(4).octubre.2022.57-65)
- Venegas, B., Rodríguez, M., Abril, R., y Calero, G. (2022). Motivation and satisfaction of personnel in third level care. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(3). <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i3.390>
- Vergara, A. (2022). *¿Qué es la calidad en el arte?* Tres Hermanas. https://www.google.com.ec/books/edition/Qu%C3%A9_es_la_calidad_en_el_arte/YHcwzwEACAAJ?hl=es

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Tema de Tesis: **Motivación laboral y calidad de atención en usuarios de una entidad de salud pública del Ecuador, 2023**

PROBLEMA	OBJETIVOS	hipótesis	VARIABLES - DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL ¿De qué manera se relaciona la motivación laboral con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023?</p>	<p>GENERAL: ¿Establecer cómo se relaciona la motivación laboral y la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023?</p>	<p>GENERAL: ¿La motivación laboral se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023?</p>	<p>Variable 1: Motivación laboral Dimensiones: Autonomía Reconocimiento Desarrollo profesional</p>	<p>Tipos de investigación: Por su finalidad es básica o pura Por su carácter es de tipo descriptivo correlacional Por su alcance temporal es transversal Por su naturaleza es de enfoque cuantitativo.</p>
	<p>ESPECÍFICOS: ¿Analizar la relación entre la autonomía con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023? ¿Establecer la relación entre el reconocimiento con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023? ¿Indicar cómo el desarrollo profesional se relaciona con la</p>	<p>ESPECÍFICAS: ¿La autonomía se asocian con la calidad de la atención en un hospital Ecuador, 2023? ¿El reconocimiento se asocia con la calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023? ¿El desarrollo profesional, se asocia con calidad de atención en un hospital Ecuador, ¿2023?</p>	<p>Variable 2: Calidad de atención Dimensiones: Accesibilidad Seguridad Efectividad Humanización</p>	<p>El diseño de la investigación es: No Experimental Población: usuarios usuales de la entidad de salud Muestra no probabilística por conveniencia:</p>

	calidad de atención en un hospital Ecuador, 2023?			90 usuarios de la entidad de salud Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
--	---	--	--	--

Anexo 2. Matriz de operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Motivación laboral	Es un proceso que empieza con una deficiencia fisiológica o psicológica; es decir con una necesidad que activa el comportamiento enfocado hacia un objetivo (CHiavenato, 2021)	Está definida operacionalmente por las siguientes dimensiones, reconocimiento y desarrollo profesional. Se aplicará un cuestionario con 15 ítems enfocado a las dimensiones e indicadores de la variable, a través de la medición de Likert.	Autonomía	Iniciativa	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Participación	
				Toma de decisiones	
			Reconocimiento	Compromiso	
				Desempeño	
				Rendimiento	
			Desarrollo profesional	Actitud	
				Experiencia	
				Productividad	
Calidad de la atención	Debe estar centrado en el individuo, conformidad, eficacia y dirección imparcial de particularidades (Organización	Está definida por las dimensiones accesibilidad, seguridad, efectividad	Accesibilidad	Tiempo de espera	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4)
				Acceso físico	
				Atención efectiva	
			Seguridad	Condiciones de trabajo	
				Protección	

	Panamericana de la Salud, 2021).	y humanización, representado por un cuestionario aplicado para medir la calidad de atención implementado con 20 ítems establecido con dimensiones e indicadores de la variable.		Control	A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Efectividad	Satisfacción	
				Procedimientos	
				Optimización de recursos	
			Humanización	Relaciones interpersonales	
				autoeficacia	
Comprensión emocional					

Anexo 3. Cuestionario para medir la motivación laboral.

Estimado (a) usuario, el cuestionario posee una finalidad investigativa denominada: “Motivación laboral y calidad de atención en usuarios de una entidad de salud pública del Ecuador, 2023”, cumpliendo la ejecución de la misma.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas y marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

Variable 1: motivación laboral.

Escala valorativa

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

N°	Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión: Autonomía						
1	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?					
2	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?					
3	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?					
4	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?					
5	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?					
Dimensión: Reconocimiento						
1	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?					
2	¿ Considera usted que su sueldo motiva en brindar una calidad de servicio y compromiso con la entidad?					
3	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?					
4	¿Considera usted que su rendimiento es bueno hacia el usuario?					
5	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?					
Dimensión: Desarrollo profesional						

1	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?					
2	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?					
3	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?					
4	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayor ventajas que sus demás compañeros?					
5	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?					

Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas.

Anexo 4. Cuestionario para medir la calidad de atención.

Estimado (a) usuario, el cuestionario posee una finalidad investigativa denominada: “Motivación laboral y calidad de atención en usuarios de una entidad de salud pública del Ecuador, 2023”, cumpliendo la ejecución de la misma.

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas f y marque con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente.

Variable 2: Calidad de la atención.

Escala valorativa

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

N°	Ítems	5	4	3	2	1
Dimensión: Accesibilidad						
1	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?					
2	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?					
3	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?					
4	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?					
5	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?					
Dimensión: Seguridad						
1	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?					
2	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?					
3	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?					
4	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?					
5	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?					

Dimensión: Efectividad					
1	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?				
2	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?				
3	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?				
4	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?				
5	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?				
Dimensión: Humanización					
1	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones interpersonales con el usuario?				
2	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?				
3	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?				
4	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?				
5	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?				

Agradezco su colaboración por las respuestas brindadas.

Anexo 5. Fiabilidad del instrumento motivación laboral.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	15

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	30,71	22,027	,461	,809
VAR00002	30,78	21,608	,529	,804
VAR00003	30,72	21,295	,494	,806
VAR00004	30,64	22,119	,377	,814
VAR00005	30,63	21,963	,416	,811
VAR00006	30,43	21,929	,459	,809
VAR00007	30,69	22,354	,339	,816
VAR00008	30,58	22,132	,439	,810
VAR00009	30,72	21,636	,435	,810
VAR00010	30,82	22,854	,285	,819
VAR00011	30,81	21,497	,433	,810
VAR00012	30,63	21,372	,489	,806
VAR00013	30,51	21,844	,470	,808
VAR00014	30,66	21,862	,432	,810
VAR00015	30,80	21,413	,485	,806

Anexo 6. Fiabilidad del instrumento calidad de la atención.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	41,33	36,584	,420	,847
VAR00002	41,38	35,204	,559	,841
VAR00003	41,17	34,837	,563	,840
VAR00004	41,32	37,232	,276	,852
VAR00005	41,14	35,496	,558	,841
VAR00006	41,27	36,400	,383	,848
VAR00007	41,40	36,894	,331	,850
VAR00008	41,36	37,153	,344	,849
VAR00009	41,40	35,569	,442	,846
VAR00010	41,47	36,769	,346	,849
VAR00011	41,50	35,376	,470	,844
VAR00012	41,17	34,927	,534	,841
VAR00013	41,23	37,979	,199	,855
VAR00014	41,11	35,336	,572	,840
VAR00015	41,41	36,110	,391	,848
VAR00016	41,36	35,715	,550	,842
VAR00017	41,37	35,920	,395	,848
VAR00018	41,39	36,870	,343	,849
VAR00019	41,34	35,824	,504	,843
VAR00020	40,97	35,785	,578	,841

Anexo 7. Base de dato. Prueba piloto

BASE DE DATOS

Variable: Motivación laboral

Prueba Piloto

Usuarios	Autonomía					Reconocimiento					Desarrollo Profesional				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3
4	2	3	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	2	2	2
5	3	2	3	2	5	5	5	5	5	2	3	5	3	2	3
6	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	5	2	2	2
7	2	2	2	2	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3	2
8	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
9	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3
10	5	5	5	5	5	3	3	3	2	2	3	5	5	3	2

BASE DE DATOS

Variable: Calidad de la atención

Prueba Piloto

USUARIOS	Accesibilidad					Seguridad					Efectividad					Humanización				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2		2	3	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3

3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
5	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3
6	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
7	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	1	2
8	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
9	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
10	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3

Anexo 8. Evaluación por juicio de experto1

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del Juez	Mario Wilfrido Urgilés Pineda
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL-ECUADOR) Universidad Cesar Vallejo
Área de experiencia profesional	Administración pública Maestro en gestión pública
Institución donde labora	GAD Municipal de Guayaquil Docente investigador Universidad Estatal Península de Santa Elena
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica	Si Área de investigación en gestión social y desarrollo

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Motivación laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Motivación laboral
----------------------	------------------------------------

Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba: Cuestionario de Calidad de atención

Autora: Moreira Sancán Gabriela Lizbeth

Procedencia: Guayaquil – Ecuador

Administración: Ultima semana de junio

Tiempo de aplicación: 20 a 30 minutos

Ámbito de aplicación: Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública

Significación:

Cuestionario de Calidad de atención
presenta 20 preguntas dividido en 4
dimensiones

Escala ordinal

1. Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.
	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

1. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
------------------	---------------------	------------------

<p>CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4.Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1.Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3.Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3, Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4.Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento del cuestionario Motivación laboral.

- **Primera Dimensión:** Autonomía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	
	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que su sueldo motiva en brindar una calidad de servicio y compromiso con la entidad?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento es bueno hacia el usuario?	4	4	4	
Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Actitud	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayores ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	

Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?	4	4	4	
---------------	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- **Primera Dimensión: Accesibilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?	4	4	4	
Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	
Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las	4	4	4	

	protecciones necesarias para el usuario?				
Protección	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimientos	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	
Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario	4	4	4	

	optimiza los recursos de la entidad?				
--	--------------------------------------	--	--	--	--

- **Cuarta dimensión:** Humanización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Relaciones interpersonales	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones interpersonales con el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	
Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	
Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
**MARIO WILFRIDO
 URGILES PINEDA**

MARIO WILFRIDO URGILÉS PINEDA
 MSc. en Gestión Pública
 Registro SENESCYT N° 6043171862
 Celular: +593 993815499

Evaluación por juicio de experto 2

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Motivación Laboral”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombre del Juez	César Augusto Velásquez Giler
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Universidad Luis Vargas Torres
Área de experiencia profesional	Maestría en gestión desarrollo del Currículo
Institución donde labora	
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala (Motivación laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Motivación laboral
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador

Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal

Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.

	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento del cuestionario Motivación laboral.

Primera Dimensión: Autonomía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	
	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	

Segunda dimensión: Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que su sueldo motiva en brindar una calidad de servicio y compromiso con la entidad?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento	4	4	4	

	es bueno hacia el usuario?				
Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	

Tercera dimensión: Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Actitud	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayor ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	
Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- **Primera Dimensión:** Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?	4	4	4	
Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	
Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?	4	4	4	
Protección	¿Considera usted que la unidad	4	4	4	

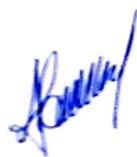
	operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?				
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimientos	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	
Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Humanización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Relaciones interpersonales	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones interpersonales con el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	
Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	
Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	



FIRMA DEL EXPERTO :
César Augusto Velásquez Giler
Magister Gestión desarrollo del Currículo
REGISTRO SENESCYT: 1012-07-667479
Celular +593 991600979

Evaluación por juicio de experto 3

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración.

7. Datos generales del juez

Nombre del Juez	María Tereza Velásquez Zambrano
Grado profesional	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Universidad San Gregorio de Portoviejo MAGISTER EN DERECHO PROCESAL Y LITIGACION ORAL
Área de experiencia profesional	Administración pública Maestro en gestión pública
Institución donde labora	Coordinadora Sercop Zona 4 Manabí Sto. Domingo
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)

8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

9. Datos de la escala (Motivación laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Motivación laboral
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador

Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal

Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.

	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2.Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3.Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento del cuestionario Motivación laboral.

Primera Dimensión: Autonomía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	
	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	

Segunda dimensión: Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que su sueldo motiva en brindar una calidad de servicio y compromiso con la entidad?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento	4	4	4	

	es bueno hacia el usuario?				
Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	

Tercera dimensión: Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Actitud	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayores ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	
Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?	4	4	4	

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- **Primera Dimensión: Accesibilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	

	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?	4	4	4	
Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	
Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?	4	4	4	
Protección	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos	4	4	4	

	para mejorar su atención?				
--	---------------------------	--	--	--	--

- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimientos	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	
Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Humanización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Relaciones interpersonales	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones interpersonales con el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	

Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	
Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	



Firmado electrónicamente por:
**MARIA TERESA
VELASQUEZ ZAMBRANO**

Magister María Teresa Velásquez Zambrano

REGISTRO SENESCYT: 1060-2021-2355281

Celular +593 994389185

FIRMA DEL EVALUADOR 3

Evaluación por juicio de experto4

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

Agradecemos su valiosa colaboración

1. Datos generales del juez

Nombre del Juez	SAAVEDRA OLIVOS JUAN JOSE
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA
Área de experiencia profesional	EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Motivación laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Motivación laboral
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth

Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal

Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.
	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro

comprende fácilmente, es	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación
decir su sintáctica y semántica son adecuadas		muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3, Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración,

así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento del cuestionario Motivación laboral.

- **Primera Dimensión:** Autonomía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	
	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que su sueldo motiva en brindar una calidad de servicio y compromiso con la entidad?	4	4	4	
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento es bueno hacia el usuario?	4	4	4	
Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Desarrollo profesional**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Actitud	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayor ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	

Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?	4	4	4	
---------------	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

- **Primera Dimensión: Accesibilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?	4	4	4	
Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	
Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	

Condiciones de trabajo	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?	4	4	4	
Protección	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimientos	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	

Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?	4	4	4	
--------------------------	--	---	---	---	--

- **Cuarta dimensión:** Humanización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones	4	4	4	
Relaciones interpersonales	interpersonales con el usuario?				
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	
Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	
Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	



Juan José Saavedra Olivos

03874808

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Motivación Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente.

4. Datos generales del juez

Nombre del Juez	PEREZ VENTO MARUJA
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	EDUCACIÓN
Área de experiencia profesional	EDUCACIÓN- GESTIÓN PÚBLICA
Institución donde labora	IE FAP SAMUEL ORDOÑEZ VELAZQUEZ
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala (Motivación laboral)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Motivación laboral
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth

Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Motivación laboral presenta 15 preguntas dividido en 3 dimensiones Escala ordinal

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de atención
Autora:	Moreira Sancán Gabriela Lizbeth
Procedencia:	Guayaquil – Ecuador
Administración:	Ultima semana de junio
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos
Ámbito de aplicación:	Usuarios mayores de 18 años, que puedan brindar información confiable y válida sobre la motivación laboral en la entidad de salud pública
Significación:	Cuestionario de Calidad de atención presenta 20 preguntas dividido en 4 dimensiones Escala ordinal

2. Soporte teórico

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Autonomía	Es la capacidad que tiene el prójimo para desarrollar proyectos de vida propia, enfocado en su preferencia, bienestar e identidad personal; por tanto, es un derecho que sirve para la toma de decisiones propias a lo largo de su vida.
	Reconocimiento	Es una de las prácticas más valiosas, que debe darse en el equipo y mejorar el compromiso de los trabajadores, evitar la rotación, incrementar la productividad y obtener una finalidad.
	Desarrollo profesional	Está asociado con la motivación, competitividad laboral, desempeño y obtener resultados que llevan al éxito de la empresa.

Escala / Área	Subescala (Dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Accesibilidad	Es una necesidad que posee el individuo con algún tipo de discapacidad o una ventaja para el sujeto. La accesibilidad está sujeta a una aproximación, acceso, uso y salida de todo lo que corresponde a un lugar con independencia, facilidad y sin interrupciones.
	Seguridad	Implica estar exento de alguna índole de peligrosidad o perjudicial, comenzando por el ámbito social está prescrito a modo de fase intelectual que origina en el ser humano
	Efectividad	Se la asocia con la eficacia, pero sus condiciones no son iguales, sino que son reales en vez de ser experimentales.
	Humanización	Está relacionado con el sistema de salud, donde se observa abuso, descuido, explotación o maltrato que afectan al usuario o paciente.

2. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Satisfacción de pacientes. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
CLARIDAD El ítem se	1.No cumple con el criterio	El ítem no es claro

comprende fácilmente, es decir su sintáctica y	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
Semántica son adecuadas	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3, Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto Nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su

valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2 Bajo nivel
3. Moderado Nivel
4. Alto Nivel

Dimensiones del instrumento del cuestionario Motivación laboral.

- **Primera Dimensión:** Autonomía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Iniciativa	¿Considera usted que posee iniciativa al momento de brindar una atención al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que posee iniciativa para resolver los problemas presentados con los usuarios?	4	4	4	
Participación	¿Considera usted que participa en la atención del usuario, sin que su jefe le asigne esa área?	4	4	4	
	¿Considera usted que lo estimulan para una toma de decisiones correcta?	4	4	4	
Toma de decisiones	¿Considera usted que su responsabilidad le brinda asumir decisiones para resolver conflictos?	4	4	4	

- **Segunda dimensión:** Reconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Compromiso	¿Considera usted poseer compromiso para cumplir su función en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	¿Considera usted que su sueldo motiva en brindar una	4	4	4	
	calidad de servicio y compromiso con la entidad?				
Desempeño	¿Considera usted que su desempeño satisface al usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rendimiento es bueno hacia el usuario?	4	4	4	
Rendimiento	¿Considera usted tener un buen rendimiento es la prestación de servicio?	4	4	4	

- **Tercera dimensión:** Desarrollo profesional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Actitud	¿Considera usted poseer una buena actitud hacia el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que su rol en el trabajo hace que posea una buena actitud con los demás?	4	4	4	
Experiencia	¿Considera usted que su experiencia motiva brindar una buena atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que la experiencia adquirida le da mayor ventajas que sus demás compañeros?	4	4	4	

Productividad	¿Considera usted que su atención es productiva en su tiempo y espacio brindado?	4	4	4	
---------------	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento del cuestionario Calidad de atención:

Primera Dimensión: Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Tiempo de espera	¿Considera usted que el tiempo de espera brindado por la unidad es accesible para el usuario?	4	4	4	
	¿Considera usted que el tiempo de espera para adquirir una cita médica es adecuado?	4	4	4	
Acceso físico	¿Considera usted que el acceso físico que posee la unidad operativa es oportuno para el paciente?	4	4	4	
	¿Considera que la atención de la unidad es efectiva para el usuario?	4	4	4	
Atención efectiva	¿Considera que la atención brindada por el personal es efectiva para quitar las dudas al usuario?	4	4	4	

- **Segunda dimensión: Seguridad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones

Condiciones de trabajo	¿Considera que las condiciones de trabajo son óptimas para brindar una atención de calidad?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa brinda las protecciones necesarias para el usuario?	4	4	4	
Protección	¿Considera usted que la unidad operativa brinda una protección correcta en los servicios que posee?	4	4	4	
	¿Considera usted que la unidad operativa lleva el control de los usuarios que atiende?	4	4	4	
Control	¿Considera usted que la unidad operativa controla todos los procesos para mejorar su atención?	4	4	4	

- **Tercera dimensión: Efectividad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
Satisfacción	¿Considera usted que la entidad de salud satisface a los usuarios en la atención?	4	4	4	
	¿Considera usted que los procesos para atender a usuario son satisfactorios?	4	4	4	
Procedimient	¿Considera usted que los procedimientos para brindar una atención de calidad son los correctos?	4	4	4	

OS	¿Considera usted que el personal sabe optimizar los recursos materiales y medicinales para el usuario?	4	4	4	
Optimización de recursos	¿Considera usted que el personal de atención al usuario optimiza los recursos de la entidad?	4	4	4	

- **Cuarta dimensión: Humanización**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación / Recomendaciones
	¿Considera usted que el personal de atención posee buenas relaciones	4	4	4	
Relaciones interpersonal es	interpersonales con el usuario?				
	¿Considera usted que el personal de atención es autoeficaz en dar una cita médica al usuario?	4	4	4	
Autoeficacia	¿Considera usted que el personal está capacitado para brindar contención emocional a los usuarios?	4	4	4	
	¿Considera usted que el personal de atención expresa su parte emocional ante una emergencia?	4	4	4	
Comprensión emocional	¿Considera usted que el personal de la entidad posee comprensión emocional ante una situación delicada?	4	4	4	



PEREZ VENTO MARUJADNI

16795453

10. V de Aiken

<i>Elaborado por : Gabriela Lizbeth Moreira Sancán</i>	
<i>Inserte valores</i>	
<i>min</i>	1
<i>max</i>	4
<i>k</i>	3

Cuestionario: Motivación laboral

		Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
item1	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item2	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item3	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item4	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item5	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item6	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

item7	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item8	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item9	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item10	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item11	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item12	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item13	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
Item 14	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item15	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

	Relevancia	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
<i>Elaborado por : Gabriela Lizbeth Moreira Sancán</i>									
<i>Inserte valores</i>									
<i>min</i>	1								
<i>max</i>	4								
<i>k</i>	3								

Cuestionario: Calidad de atención

		Juez 1	Juez 2	Juez3	Juez 4	Juez 5	Media	DE	V de Aiken	Interpretacion V
item1	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item2	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item3	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item4	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item5	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item6	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

item7	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item8	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item9	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item10	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item11	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item12	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item13	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item14	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item15	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item16	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item17	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item18	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
item19	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
Item20	Claridad	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Coherencia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO
	Relevancia	4	4	4	4	4	4,00	0,00	1,000	VALIDO

Anexo 10. Base de Datos

Codificación:

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

Base de datos: Motivación laboral

Muestra	Dimensión: Autonomía					Dimensión: Reconocimiento					Dimensión: Desarrollo profesional				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
Sujeto 1	2	2	4	2	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3
Sujeto 2	2	3	2	3	2	4	3	4	2	2	3	2	3	3	2
Sujeto 3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	4
Sujeto 4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
Sujeto 5	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
Sujeto 6	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	4
Sujeto 7	3	3	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3
Sujeto 8	4	3	4	3	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	3
Sujeto 9	4	4	2	3	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	4
Sujeto 10	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2
Sujeto 11	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	5
Sujeto 12	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5
Sujeto 13	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4
Sujeto 14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
Sujeto 15	4	3	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4

Sujeto 16	4	1	5	4	5	1	2	2	5	5	5	4	4	5	4
Sujeto 17	4	1	5	4	4	1	3	3	5	5	5	4	4	5	4
Sujeto 18	4	2	5	4	5	1	3	3	5	5	5	4	4	5	4
Sujeto 19	4	2	5	4	5	1	4	4	5	5	4	4	4	5	5
Sujeto 20	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	5
Sujeto 21	5	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	3
Sujeto 22	4	1	3	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4
Sujeto 23	5	3	5	4	4	2	3	3	4	5	5	5	4	5	5
Sujeto 24	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5
Sujeto 25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
Sujeto 26	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4
Sujeto 27	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	4	5	4
Sujeto 28	4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4
Sujeto 29	4	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4
Sujeto 30	4	3	4	4	4	5	3	3	5	4	2	4	4	3	4
Sujeto 31	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	4
Sujeto 32	4	2	2	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	5	4
Sujeto 33	3	3	4	4	3	5	3	3	5	4	4	3	4	4	4
Sujeto 34	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
Sujeto 35	5	1	1	4	3	3	4	4	5	1	4	5	4	5	3
Sujeto 36	5	1	1	4	4	3	2	3	5	1	4	5	4	5	4
Sujeto 37	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5
Sujeto 38	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
Sujeto 39	5	5	2	4	4	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4
Sujeto 40	4	2	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4
Sujeto 41	4	2	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5
Sujeto 42	5	3	2	4	4	5	4	3	3	2	5	5	4	5	5
Sujeto 43	4	2	3	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	4

Sujeto 44	5	3	4	4	4	4	2	2	5	4	4	5	4	5	5
Sujeto 45	5	4	5	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	5	4
Sujeto 46	4	3	5	4	4	5	3	2	4	5	4	4	4	5	5
Sujeto 47	4	5	5	4	5	5	2	2	4	5	5	4	4	5	5
Sujeto 48	5	5	4	4	5	4	3	2	4	4	5	5	4	5	4
Sujeto 49	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	4
Sujeto 50	4	5	5	4	4	5	2	3	5	5	4	4	4	5	4
Sujeto 51	5	3	3	5	5	4	3	2	3	3	5	5	5	5	5
Sujeto 52	5	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	5	4	5	5
Sujeto 53	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
Sujeto 54	5	4	4	4	5	5	2	3	5	4	5	5	4	5	5
Sujeto 55	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4
Sujeto 56	5	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	4	5	4
Sujeto 57	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5
Sujeto 58	5	3	5	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5
Sujeto 59	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 60	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5
Sujeto 61	5	4	3	4	5	4	1	4	5	3	5	5	4	5	5
Sujeto 62	3	5	5	4	3	5	1	4	5	5	3	3	4	3	2
Sujeto 63	3	5	5	2	3	5	3	4	5	5	3	3	2	3	2
Sujeto 64	2	5	5	4	3	5	2	4	5	5	4	2	4	4	4
Sujeto 65	3	4	4	4	4	4	2	4	5	4	3	3	4	3	3
Sujeto 66	3	5	5	4	4	5	2	5	5	5	3	3	4	3	3
Sujeto 67	3	5	5	4	4	5	2	5	5	5	5	3	4	3	4
Sujeto 68	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4
Sujeto 69	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	3	4	4
Sujeto 70	2	5	5	3	3	5	5	1	5	5	4	2	3	3	4
Sujeto 71	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4

Sujeto 72	4	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4
Sujeto 73	3	5	5	3	4	5	2	2	5	5	4	3	3	3	3
Sujeto 74	5	5	5	2	2	5	4	5	5	5	1	5	2	5	1
Sujeto 75	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	1	5	2	5	1
Sujeto 76	5	4	4	2	3	4	4	4	5	4	1	5	2	5	2
Sujeto 77	5	4	4	2	3	4	2	2	4	4	1	5	2	5	2
Sujeto 78	5	5	5	4	5	5	3	2	5	5	5	5	4	5	5
Sujeto 79	5	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	5
Sujeto 80	5	5	4	2	1	4	3	2	5	4	5	5	2	5	1
Sujeto 81	5	4	5	3	5	4	4	2	3	5	2	5	3	4	3
Sujeto 82	3	4	5	4	4	5	4	1	5	5	4	3	4	3	4
Sujeto 83	4	4	4	1	5	5	5	1	5	4	5	4	1	5	4
Sujeto 84	3	5	5	4	2	5	5	1	5	5	3	3	4	4	3
Sujeto 85	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	5	3	4
Sujeto 86	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4
Sujeto 87	3	5	5	3	5	4	4	2	5	5	5	3	3	5	3
Sujeto 88	3	5	5	3	5	5	2	4	5	5	5	3	3	5	3
Sujeto 89	3	5	5	3	3	5	2	4	5	5	3	3	3	3	3
Sujeto 90	4	5	5	4	3	5	2	5	3	5	4	4	4	4	2

Base de datos: Calidad de atención

	Dimensión: Accesibilidad					Dimensión: Seguridad					Dimensión: Efectividad					Dimensión: Humanización				
Muestra	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Sujeto 1	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	4
Sujeto 2	2	2	2	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	5	4	2	5
Sujeto 3	2	2	2	3	3	2	2	4	3	2	4	2	4	3	3	3	4	5	2	3
Sujeto 4	2	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	5
Sujeto 5	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	5
Sujeto 6	2	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	2	4	3	2	2	4	5	2	5
Sujeto 7	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	2	5
Sujeto 8	2	2	2	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	4	3	4	4	2	5
Sujeto 9	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	4	2	5
Sujeto 10	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	5
Sujeto 11	3	2	4	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3
Sujeto 12	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3
Sujeto 13	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4
Sujeto 14	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	2	3
Sujeto 15	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4
Sujeto 16	2	4	3	1	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	1	4	4	4	3
Sujeto 17	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	3
Sujeto 18	4	1	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3
Sujeto 19	4	1	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3
Sujeto 20	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	1	3	3	4	3	3	3
Sujeto 21	4	5	3	2	3	4	5	3	3	3	3	4	5	1	4	2	4	4	3	3
Sujeto 22	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3
Sujeto 23	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	5	4	3	5	5	3	4	3	3	3

Sujeto 24	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	3	5	5	4	3	4	4	5
Sujeto 25	5	4	3	3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	2	4	3	4	4	3	4
Sujeto 26	5	4	4	4	3	5	3	1	3	4	4	5	4	2	3	4	5	4	3	2
Sujeto 27	3	3	3	3	4	3	5	1	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4
Sujeto 28	3	3	5	1	5	5	3	5	5	5	4	3	3	4	4	1	5	4	3	1
Sujeto 29	3	3	5	1	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	1	4	4	4	3
Sujeto 30	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	3
Sujeto 31	4	4	3	5	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	3
Sujeto 32	4	4	3	5	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	5	4	4	5	3
Sujeto 33	4	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4
Sujeto 34	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	4
Sujeto 35	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	4	5	4
Sujeto 36	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	5	4	4	3
Sujeto 37	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	2	3	4	3	4	4	3	4
Sujeto 38	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3
Sujeto 39	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	2	3	4	3	5	4	4	4
Sujeto 40	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4
Sujeto 41	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 42	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	2	3	3	4	5	5	4	4
Sujeto 43	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	3	2	3	4	3	5	4	3	4
Sujeto 44	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	5	2	3	4	4	3	5	4	4	4
Sujeto 45	3	3	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	3	3	2	3	5	4	4	3
Sujeto 46	3	3	2	4	3	2	3	4	3	2	5	3	4	2	2	4	5	4	4	4
Sujeto 47	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	5	2	3	3	2	3	5	4	4	4
Sujeto 48	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4
Sujeto 49	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	5	4	4	4
Sujeto 50	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3
Sujeto 51	2	3	2	3	3	2	3	4	3	2	5	2	3	2	3	3	5	4	4	4

Sujeto 52	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	4	4	3	2	4	5	4	4	3
Sujeto 53	4	3	3	3	4	4	3	5	4	3	5	4	1	3	3	3	3	4	2	2
Sujeto 54	3	2	4	2	2	3	4	5	2	4	5	3	1	3	2	2	3	2	2	2
Sujeto 55	4	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	2
Sujeto 56	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	3	2
Sujeto 57	2	3	3	2	3	3	3	5	3	3	5	2	5	3	3	2	3	4	2	3
Sujeto 58	4	4	3	2	3	3	3	5	3	3	5	4	5	3	3	2	3	4	3	2
Sujeto 59	4	4	3	2	3	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4	2	5	3	3	3
Sujeto 60	4	1	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	2	3
Sujeto 61	5	4	1	3	1	4	4	5	1	1	5	5	4	4	3	3	2	3	3	2
Sujeto 62	5	4	1	3	1	4	4	5	1	1	2	5	2	1	5	3	4	5	2	3
Sujeto 63	4	5	3	3	3	4	3	5	3	3	2	4	3	4	4	3	4	5	3	3
Sujeto 64	5	5	5	2	2	4	2	5	2	5	4	5	3	4	4	2	3	3	3	3
Sujeto 65	5	5	5	3	2	4	2	5	2	5	3	5	2	5	3	3	5	2	3	3
Sujeto 66	5	5	5	3	2	5	2	5	2	5	3	5	4	5	5	3	5	2	3	3
Sujeto 67	5	5	5	3	2	5	2	4	2	5	4	5	3	5	5	3	5	2	4	4
Sujeto 68	5	1	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	2	3	3
Sujeto 69	5	1	4	4	3	5	4	5	3	4	4	5	2	5	5	4	5	4	3	3
Sujeto 70	2	1	2	1	5	1	2	5	5	2	4	2	2	1	3	1	5	3	5	4
Sujeto 71	4	5	3	4	5	5	2	5	5	3	4	4	3	1	3	4	5	2	4	4
Sujeto 72	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	1	3	4	5	3	4	4
Sujeto 73	3	2	2	5	2	2	2	4	2	2	3	3	2	5	3	5	3	4	3	5
Sujeto 74	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	2	4	4	5	4	1	5	5
Sujeto 75	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	1	5	5	2	2	5	3	4	5	5
Sujeto 76	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3	2	5	5	2	3	5	3	5	5	5
Sujeto 77	1	3	2	5	2	2	2	5	2	2	2	1	3	4	3	5	4	5	5	5
Sujeto 78	1	3	2	1	3	2	3	5	3	2	5	1	4	4	3	1	3	3	3	4
Sujeto 79	3	3	3	1	3	3	3	5	3	3	5	3	4	3	3	1	3	3	3	4

Sujeto 80	1	4	2	1	3	2	3	5	3	2	1	1	4	3	2	1	3	3	3	4
Sujeto 81	1	3	2	5	4	2	3	5	4	2	3	1	4	3	3	5	4	4	3	5
Sujeto 82	4	5	2	4	4	1	3	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3
Sujeto 83	5	5	5	2	5	1	2	5	5	5	4	5	3	3	2	2	5	3	2	4
Sujeto 84	5	5	5	2	5	1	2	1	5	5	3	5	2	5	5	2	5	5	3	3
Sujeto 85	3	2	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	1	5	5	4	5	5	3	4
Sujeto 86	4	5	4	4	2	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4
Sujeto 87	4	2	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	1	2	5	3	4	3	3	1
Sujeto 88	3	5	4	3	2	4	4	5	2	4	3	3	1	5	5	3	4	3	2	2
Sujeto 89	3	5	4	3	2	4	4	5	2	4	3	3	1	2	2	3	5	2	3	2
Sujeto 90	4	3	4	4	2	5	2	5	2	4	2	4	4	5	2	4	5	2	2	2