



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DEL PERSONAL EN EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, MACRO
REGIÓN NORTE**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Autora:

Br. LUZ MARINA TIRADO NOVOA

Asesora:

Dra. DAYSI SOLEDAD ALARCON DIAZ

Línea de Investigación:

GESTION DE POLÍTICAS PÚBLICAS

CHICLAYO – PERÚ

2018

PAGINA DE JURADO



Dr. Mera Alarcón Henry Armando

Presidente



Dra. Elizabet Rojas Vásquez

Secretario



Dra. Daysi Soledad Alarcon Diaz

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Luz Marina Tirado Novoa, egresado (a) del Programa de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°41158796

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: «MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, MACRO REGIÓN NORTE», la misma que presento para optar el grado de: Maestra en Gestión pública
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 20 de Marzo del 2018

Luz Marina Tirado Novoa
DNI N°41158796

DEDICATORIA

Quiero dedicarle a mi **MADRE**, ya que en todo momento me brindó su apoyo y fortaleza para seguir adelante, a los docentes que me brindaron sus conocimientos para finalmente realizar este trabajo de investigación.

La Autora

AGRADECIMIENTO

A **DIOS**, por haberme guiado y colocar a buenas personas en mi camino que contribuyeron a realizarme como profesional.

A mi querida **Madre y Familia**, que con su gran amor y consejos me impulsaron a seguir adelante en nuevos retos en lo profesional.

La Autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros de jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo se presenta la tesis intitulada MOTIVACION DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, MACRO REGION NORTE, para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

El presente estudio se ha estructurado en capítulos. El primero de los cuales está referido a la introducción, el segundo de ellos, al método aplicado. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV se refiere a la discusión de los resultados. El capítulo V contiene las conclusiones, el sexto describe las recomendaciones y el último de los mismos, las referencias.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo de investigación se espera que sea evaluado y merezca su aprobación, considerando que toda investigación contribuye a la ampliación del conocimiento.

La autora.

ÍNDICE

PAGINA DE JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iv
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE ANEXOS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.1.1. Trabajos previos	14
1.1.1.1. A nivel internacional	14
1.1.1.2. A nivel nacional	17
1.1.1.3. A nivel regional y local	17
1.2. Teorías relacionadas al tema.	18
1.2.1. Teorías de la Motivación	18
1.2.1.1. Teoría de Abraham Maslow	18
1.3. Formulación del Problema	37
1.4. Justificación del estudio.....	37
1.5. Hipótesis	37
1.6. Objetivo	37
1.6.1. Objetivo general	37
1.6.2. Objetivos específicos	38
II. METODO	39
2.1. Diseño de investigación	39
2.2. Variables	40
2.2.1. Variable Independiente:.....	40
2.2.2. Variable Dependiente:	40
2.3. Operacionalización de las variables.	40
2.4. Población y muestra	42
2.4.1. Población de estudio	42

2.4.2 Muestra.....	42
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	42
2.5.1. Técnicas	42
2.5.2. Instrumentos	42
2.6. Validez y confiabilidad	43
2.7. Métodos de análisis de datos	43
2.8. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS.....	45
IV. DISCUSION	58
V. CONCLUSIONES.....	65
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	70

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	41
TABLA N° 2: NIVEL DE MOTIVACION DEL PERSONAL.....	45
TABLA N° 3: NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION.....	46
TABLA N° 4: RELACION ENTRE LA DIMENSION NECESIDADES FISIOLÓGICAS Y LA CALIDAD DE ATENCION	47
TABLA N° 5: RELACION ENTRE LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD DE LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE ATENCION.....	48
TABLA N° 6: RELACION ENTRE LAS NECESIDADES SOCIALES D E LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE ATENCION	49
TABLA N° 7: RELACION ENTRE LAS NECESIDADES DE ESTIMA D E LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE ATENCION.....	50
TABLA N° 8: RELACION ENTRE LAS NECESIDADES DE AUTORREALIZACION D E LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE ATENCION.....	51
TABLA N° 9: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES FISIOLÓGICAS DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION.....	52
TABLA N° 10: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION	53
TABLA N° 11: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES SOCIALES DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION	54
TABLA N° 12: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES DE ESTIMA DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION.....	55
TABLA N° 13: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES DE AUTORREALIZACION DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION	56
TABLA N° 14: INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION....	57

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: Ficha Técnica: Calidad De Atención	73
ANEXO N° 2: Ficha Técnica: Motivación	75
ANEXO N° 3: Cuestionario sobre Motivación laboral de los trabajadores.....	86
ANEXO N° 4: JUICIO DE EXPERTO (Quiroz Nevado).....	96
ANEXO N° 5: JUICIO DE EXPERTO (Aguirre Camacho).....	98
ANEXO N° 6: PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS.....	100
ACTA DE ORIGINAL DE TESIS	101
ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	102
REPORTE DEL TURNITIN	103

RESUMEN

La investigación denominada “Motivación del personal y la calidad de atención del personal en el Seguro Integral de Salud, Macro Región Norte”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación que existe entre la Motivación del personal y calidad de atención. La investigación planteó la hipótesis que afirmaba que la Motivación del personal se relaciona significativamente en la Calidad de atención. La población de estudio estuvo conformada por 2500 usuarios atendidos, para la selección de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, quedando conformada por 224 usuarios, los cuales fueron evaluados.

El estudio es de nivel descriptivo, correlacional, adopta un diseño no experimental, transeccional, utilizó el método cuantitativo. La investigación desarrolló la técnica de la encuesta, se diseñó y validó como instrumentos con respuestas de escalamiento Likert que evaluaron respectivamente.

Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 22 y para la comprobación de hipótesis se utilizó la correlación de Pearson. Los resultados encontrados describen que los valores p (0,01); r (0.706) y R (0.498) alcanzados existe un nivel de alta influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención. Asimismo se demostró que las dimensiones de la motivación: Necesidades fisiológica, de seguridad, sociales y de estima, tienen una correlación positiva alta y significativa con la calidad de atención que se ofrece, no encontrándose correlación entre la dimensión de autorrealización de la motivación y la calidad del servicio p (0.298), r (0.328) y R (0.107). Se concluye que la motivación del personal influye significativamente en la calidad de atención.

Palabras clave: Calidad, atención, personal, Seguro Integral de Salud, Macro Región Norte

ABSTRACT

The investigation called "Motivation of the personnel and the quality of attention of the personnel in the Integral Health Insurance, Macro North Region", whose objective was to determine the level of relationship that exists between the Motivation of the personnel and quality of attention. The research proposed the hypothesis that the Motivation of the personnel is significantly related to the Quality of attention. The study population consisted of 2500 users attended, for the selection of the sample non-probabilistic sampling was used, being composed of 224 users, which were evaluated.

The study is descriptive level, causal correlational, adopts a non-experimental, transectional design, used the quantitative method. The investigation developed the technique of the survey, was designed and validated as instruments with Likert scaling responses that evaluated respectively.

SPSS software version 22 was used to process the information and the Pearson correlation was used to test hypotheses. The results found describe the p values (0.01); r (0.706) and R (0.498) reached a high level of influence between work motivation and quality of care. It was also shown that the dimensions of the motivation: physiological, safety, social and esteem needs, have a high and significant positive correlation with the quality of the service offered, finding no correlation between the self-realization dimension of the motivation and the service quality p (0.298), r (0.328) and R (0.107). It is concluded that the motivation of the staff significantly influences the quality of the service.

Keywords: Quality, attention, personnel, Comprehensive Health Insurance, Northern Macro Region.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día la motivación es un factor muy importante en la gestión de los recursos humanos, los especialistas opinan que la motivación es un invento que luego de descubrirlo no se sabe cómo aplicarla. Los empresarios en el mundo se preguntan que necesitan sus colaboradores para otorgárselos pero aun así no se puede complacer a todos. El problema de motivar es bastante complejo y tratarlo en una época de crisis obliga a una mayor sensibilidad de los empresarios y autoridades.

En el Perú y en el sector público no se toma en cuenta esta realidad por lo tanto hay un serio problema en la motivación del personal esto se ve afectado por problemas comunes en el sector. En la actualidad uno de los problemas que tiene que afrontar la población vulnerable de Jaén es la atención en Salud, como medida para aplacar este problema es que se da el programa del Seguro Integral de Salud para atender a esta población.

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos se tiene algunas dificultades; tanto en el desempeño del personal como en la calidad de atención. En cuanto al personal se nota por parte de las autoridades ciertas preferencias al momento de designar los cargos y las funciones, por algunas acciones tomadas se nota resentimiento lo que conlleva a que no se desarrolle las actividades con un adecuado trabajo en equipo, esto se ve aún más afectado por una mala política remunerativa, este panorama se ve reflejado en la motivación del personal en el desarrollo de sus funciones. (Carrillo, 2001, p.11)

En cuanto los usuarios la calidad de atención se ve afectada por factores internos y externos, en cuanto a los externos por ejemplo la clasificación socio económica que realiza la municipalidad no siempre es la real. Para Carrillo (2001) señala que

El término motivación proviene de motivo y éste a su vez, del verbo latino moveré, que significa movimiento, motor. En términos generales se puede decir que es todo aquello que emerge de la conducta y representa algo semejante a un motor que impulsa al organismo hacia cierta dirección. (p. 2).

En esta misma línea encontramos a quien señala que la motivación es aquello que energiza dirige y sostiene el comportamiento humano. Daft (1992) afirma:

El desarrollo del método de mejoramiento la productividad, calidad es entender y visualizar el proceso y reducir la variabilidad en el mismo. Hace una contribución orientada a los procesos a partir del desarrollo de sus propios métodos estadísticos, con los cuales aporta al incremento de la productividad y a la calidad en la industria. Hace énfasis en la oferta de productos y sostiene que las empresas deben ofrecer productos mucho mejores que sus competidores (en diseño y precio), que sean atractivos para el cliente y con un mínimo de variación entre sí. (p.10)

La American Marketing Association (AMA) (citada en Gonzáles, 2006) describe los servicios como: Actividad, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta o se suministran con respecto a la venta de bienes.

Por su parte Kotler (1989) define un servicio como cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible. Su producción no necesariamente está ligada a un producto físico". (p.19)

1.1.1. Trabajos previos

1.1.1.1. A nivel internacional

Delgado, (2010) en su tesis titulada "La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional: un estudio de caso", en la Universidad Central de Venezuela, para optar el grado de Magister llega a la

conclusión:

El desempeño es una variable dependiente del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales (habilidades y conocimientos), como del ambiente laboral. A su vez, el esfuerzo que decide hacer el trabajador es, fruto de su motivación. Recomendando a las organizaciones que en la medida de sus posibilidades se enfoquen en la satisfacción y crecimiento personal y profesional de todos sus empleados sin importar el cargo que ocupen y procurando que los valores y objetivos organizaciones siempre estén presentes, lo que les permitirá obtener mayor rendimiento por parte de sus empleados generando un mayor desempeño organizacional. (p.10)

Castro y Sánchez (2008) titulado: “Modelo de mejoramiento en la calidad del servicio al cliente desde la perspectiva de quejas y reclamos de los clientes”. Universidad de la Salle - Bogotá para obtener el grado de Magister.

El estudio tuvo como objetivo evaluar los problemas de reclamación más visibles de los clientes, para que una vez identificados, sea posible proponer soluciones para contrarrestar las causas que los conciben y de esta manera mejorar los procesos involucrados para contribuir a un mejor desempeño y a un mejoramiento continuo, en materia de calidad y satisfacción de los clientes. La investigación se fundamenta en la aplicación de técnicas de mejoramiento continuo, como es el modelo de Juran donde se implementan una serie de análisis. Dentro de las conclusiones más resaltantes son: Los indicadores de insatisfacción se encuentran en los aspectos que involucran los procesos internos y los procedimientos, lo cual incluye el talento humano y por ende existen fallas en la calidad del servicio. Muchos de los problemas de reclamación se originan por procesos internos, se logra establecer que falta capacitación en algunas áreas, o simplemente no se hace seguimiento de los procesos. Otra de las conclusiones que se resaltan en este estudio es la inseguridad es la

causa de mayor impacto en el problema “cliente desconoce transacción”, a pesar de las múltiples formas de informarle al cliente (la mayoría de veces a través de noticieros de televisión), éste sigue cayendo en las diversas formas de fraude para afectar sus recursos. (p.52)

Sum (2015), realiza el estudio titulado: “Motivación y Desempeño Laboral en Quetzaltenango” de la Universidad Rafael Landívar. Para el grado de Magister en Psicología Industrial/Organizacional para obtener el grado de Magister.

Cuyo objetivo es establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. El estudio se realizó con 34 sujetos del personal administrativo, estudio de tipo descriptivo y se utilizó una prueba **psicométrica** para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores. Los resultados obtenidos durante la investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, asimismo se demostró la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Ortega (2013) denominado: “Incentivos monetarios en la Motivación Laboral” (Estudio realizado en el Ingenio Tzululá S.A. San Andrés Villa Seca del Departamento de Retalhuleu), en la Universidad Rafael Landívar para obtener el grado de Magister.

El objetivo fue determinar la satisfacción del empleado acerca del uso de incentivos monetarios en su puesto de trabajo. La investigación es cuantitativa y se utilizó el método descriptivo, se realizó con 50 trabajadores del Ingenio Tzululá del municipio de San Andrés Villa Seca, Retalhuleu, se evaluó por medio de la prueba psicométrica EMP, Escala de Motivaciones Psicosociales. Entre sus conclusiones se pudo determinar que los empleados a pesar de no tener un salario

acorde al desempeño laboral y las necesidades que la economía familiar demanda, se sienten motivados por el trabajo que la empresa les proporciona. (p.15)

1.1.1.2. A nivel nacional

En el estudio denominado: “Análisis de los factores Motivacionales de los Funcionarios del Sector Bancario Peruano”, en la Universidad Católica del Perú para obtener el grado de Magister, Barnett, Bernuy, Cárdenas y Loza (2012) afirma:

Cuyo objetivo fue describir los factores motivacionales de los funcionarios del sector bancario peruano o de banca múltiple para apoyar en el diseño de efectivos sistemas de compensaciones y de puestos de trabajo para dicha población, y así contribuir a mejorar su desempeño laboral. Se trata de un estudio cuantitativo, descriptivo, transaccional no experimental, que emplea como instrumento de investigación el Cuestionario de Motivación para el Trabajo – CMT (Toro, 1992), diseñado para medir 15 factores motivacionales dentro del medio laboral Latinoamericano. El tamaño de la muestra a la que se aplicó el CMT es de 168 funcionarios de la ciudad de Lima, debido a la fuerte concentración del mercado. Los resultados de la investigación concluyen que los principales factores motivacionales internos que influyen en el desempeño del funcionario del sector bancario peruano son el reconocimiento y poder, los principales factores motivacionales externos son interés por la promoción y el salario, y los medios preferidos para la obtención de resultados son la dedicación a la tarea y la requisición. (p.15)

1.1.1.3. A nivel regional y local

Se agotó la búsqueda pertinente en todas las universidades sin obtener resultados de **investigaciones** relacionadas con el tema de estudios en poblaciones similares.

1.2. Teorías relacionadas al tema.

1.2.1. Teorías de la Motivación

1.2.1.1. Teoría de Abraham Maslow

La Jerarquía de las necesidades humanas, se establece que la motivación depende de la satisfacción de las necesidades básicas y necesidades de crecimiento, en un orden jerárquico y considera que deben ser satisfechas en el orden que se indican: fisiológicas, seguridad, amor o pertenencia, estimación y realización Personal. Maslow (1943) Señala que “el hombre es un ser dotado de necesidades complejas, pero claramente identificables y diferenciables que son las que orientan y dinamizan los comportamientos humanos, hacia objetivos, satisfaciéndose así cíclicamente los procesos humanos, que se repiten, hasta su muerte” (p.12).

La teoría de las tres necesidades y estableció que la motivación de un individuo puede deberse a la búsqueda de la satisfacción de tres necesidades dominantes: la necesidad de logro, de poder y de afiliación. Habitualmente, las tres necesidades están presentes en cada individuo. Son formadas y adquiridas con el tiempo por la vivencia cultural de las personas y su experiencia de vida. La importancia de las diversas necesidades en el trabajo depende de la posición que cada individuo ocupa. La necesidad de logro y la necesidad de poder son típicas en las gerencias medias y de la plana mayor.

Teoría de Herzberg (1968) los factores de la motivación; sostiene que intervienen dos factores en la motivación y conducta del trabajador como son los factores de higiene o mantenimiento que son los que satisfacen, pero no motivan como el sueldo, prestaciones, políticas y estilos de supervisión; y, los factores motivadores que son la autorrealización, reconocimiento, responsabilidad y el trabajo mismo.

La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el

mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. (McClelland, 1961, p.12),

Teoría de Armand Feigenbaum (1940) Calidad: El Ciclo industrial control total de la calidad, considera 12 acciones para la calidad y señala que la calidad significa lo mejor para ciertas condiciones del cliente:

Uso actual y venta del producto. Control total de la calidad es un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario. (p.15)

Teoría de Vroom (1964), señala que “la motivación para producir: limitada a la motivación para producir la cual se basa en tres aspectos: objetivos individuales, relación entre productividad y logro de objetivos, Influencia del individuo en su productividad” (p.15).

Teoría de Gregor (1960), identificó dos posiciones extremas denominada Teoría “X” y Teoría “Y”; el Estilo de dirección aplicable a la Teoría X:

La dirección ante personas de estas características ha de estar basada en un estilo de dirección autoritario con autoridad formal delimitada, donde la dirección señala a cada uno lo que debe hacer y cómo hacerlo, marca los tiempos de realización del trabajo, dicta unas normas estrictas a seguir y el Estilo de dirección aplicable a la Teoría Y: El estilo de dirección que se dará en este caso, es una dirección participativa y democrática que proporcionara las condiciones para que las personas puedan alcanzar los propios objetivos al tiempo que se alcanzan los objetivos de la empresa. (p.49)

Teoría de la calidad de Deming (1950), quien crea el ciclo de la calidad total, Él elabora su ciclo phva, partió del concepto de que la calidad es alcanzar o exceder las expectativas y requerimientos del cliente. Deming (1950) afirma:

Los cuales son determinados o modificados a través de la comunicación continua entre clientes, asociados y administración, crea 14 principio de la calidad, 06 enfermedades mortales, 05 obstáculos para la gestión de la calidad, calidad es adecuar la organización para el cumplimiento de las metas. Tener menos variaciones a partir de la aplicación del control estadístico de proceso, para resolver problemas buscando la diferencia entre causas comunes y causas especiales. (p.16)

Teoría de Ishikawa (1961), crea “el diagrama espina de pescado, conocido también como diagrama causa-efecto o diagrama de Ishikawa, como una herramienta técnica para la calidad, con 06 principio de calidad; calidad es desarrollar, diseñar, elaborar y mantener un producto de calidad”. (p.46)

Teoría de Juran (1964), apoya su teoría en temas estratégicos, de planeación y liderazgo. Considera que “la baja productividad y calidad se debía a la ausencia de planeación o ineficiencia en la misma, para lo cual propone la trilogía de la calidad: planeación-control-mejoramiento continuo; etapas que deben estar unidas e interactuando permanentemente” (p.53).

En la Trilogía de la calidad, se crean 05 características de la calidad, 06 pasos para resolución de problemas, la espiral de la calidad, la calidad es la adecuación para el uso, desglosado en cuatro elementos: calidad de diseño y conformidad; calidad de la gestión y la mano de obra; disponibilidad; y, servicio postventa.

Teoría de Mizuño (1966), postula “la teoría de la Optimización de la producción, sistema PokaYoke, calidad total a partir del involucramiento de todo el personal, calidad es reducir defectos dentro de las actividades de producción, contemplando el aspecto más importante” (p.46).

La calidad en su interpretación más estricta significa calidad en el producto y en la más amplia se refiere a la calidad en el trabajo, calidad en el servicio, calidad en el proceso, calidad en la información, calidad de la dirección y calidad de toda la empresa. (Garvin,

1974,p.52)

Teoría de Garvin (1974), afirma: “La calidad agregando el término gestión de la calidad destaca por su aporte de las ocho dimensiones de la calidad: actuación, características, fiabilidad, conformidad, durabilidad, utilidad, estética y calidad percibida, para lo cual sugiere múltiples dimensiones” (p.15).

Teórico de Crosby (1979), en su teoría señala 12 puntos para la calidad, día cero defectos, 04 principios absolutos, la calidad como cumplimiento de requisitos; el sistema de calidad es prevención, el estándar de realización es cero defectos y la medida de la calidad es el precio del incumplimiento. La calidad responde a la conformidad con los requisitos establecidos por el cliente.

La teoría de Oakland (1990), crea la cadena cliente interno, modelo de calidad total, 14 principios gerenciales, la calidad en el marco filosófico y cultural en la organización que tiene por centro al hombre para la gestión.

La Teoría de Falconi (1997); cuyo gran aporte es el proceso del gerenciamiento de la rutina, del trabajo cotidiano, propone 04 etapas: Conocimiento del trabajo; orden en la casa; estandarización y utilización de flujogramas, La calidad es el gerenciamiento de la rutina, con el hombre como centro del proceso, para obtener un cambio cultural.

Teoría de Aldana y Álvarez (2010) Administración por calidad, este enfoque corresponde a los ocho principios que se encuentran en la normatividad y se han identificado en el marco del mejoramiento continuo; están enunciados en la norma ISO 9000 de 2000 y soportan los sistemas de gestión de calidad y que son adaptados por la investigadora mencionada, creando un principio más.

Para Aldana y Álvarez (s.f), “la calidad es la interacción ente el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad” (p.15), atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas.

Tomando las ideas Robbins (1999, p. 215) define a la motivación como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, voluntad que está condicionada por la capacidad que tienen ese esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual”. (p.215).

Posteriormente el mismo autor nos manifiesta que “La motivación se refiere a los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales condicionado por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Robbins, 2005, p. 392).

Gibson (2003), quien señala que la “Motivación es el concepto que utilizamos al describir las fuerzas que actúan sobre el individuo, o que parten de él para iniciar y orientar su conducta” (p.1459).

Villegas (1998) señala que “La motivación puede ser referida como el proceso por medio del cual la persona experimenta necesidades y pone en marcha mecanismos para la satisfacción de las mismas”(P. 268).

Al respecto Arias (1999) señala que “La motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo deseado” (p. 90).

Mucho se habla sobre motivación y la manera como incide ésta en la conducta que se desea de un individuo ante una organización o en la misma sociedad: La motivación son las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinado objetivo; se puede decir, que la motivación se refiere a estados internos que activan y dirigen las conductas hacia fines y metas definidas. (Marcano 2006, p. 96)

La definición conceptual de la variable, que asume la presente investigación es la propuesta por González (2006) y Maslow; para González, la motivación es:

La voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. Existen dos tipos de motivaciones; motivación intrínseca se refiere a las características de los elementos de las tareas a realizar y motivación extrínseca que son los elementos independientes del trabajo a realizar, como por ejemplo, las condiciones de trabajo. (p.25)

Marcano (2006) Después de estudiar algunas de las definiciones, todas coinciden en que:

La motivación es todo aquello que energiza al comportamiento humano; también es la fuerza dirigida que dirige u orienta el comportamiento hacia una o más metas; por otro lado la motivación mantiene y sostiene ese comportamiento hasta la consecución de las metas y adema la motivación es un proceso dinámico que impulsa a la persona, ya sea consciente o inconscientemente a adoptar conductas orientadas a conseguir determinadas metas. Inicia a partir de necesidades o expectativas y el deseo de satisfacerlas conduce a actuar de determinada forma hasta lograr una correcta retroalimentación. (p.115)

El estudio de la motivación implica el análisis de los procesos que inician, mantienen o detienen el comportamiento. El proceso de la motivación es extraordinariamente complejo, ya que bajo su estudio subyacen las más variadas ideas que se pueden establecer en torno al ser humano. “Presupone la relación entre el individuo y su medio ambiente. Es un proceso que sucede dentro de la persona, por la interacción de sensaciones, sentimientos, emociones e ideas”. (Reeve, 1999, p. 4).

Según describe Reeve (1999), existen dos tipos de orientaciones motivacionales la intrínseca y la extrínseca:

La conducta intrínsecamente motivada tiene su origen en necesidades psicológicas. Anima al individuo a buscar novedades y

enfrentarse a retos; a actuar por curiosidad, por competencia y autodeterminación. Su función principal, es la de impulsar al ser humano a dominar su entorno. Las personas intrínsecamente motivadas realizan actividades por el puro placer de hacerlas; y la conducta extrínsecamente motivada, se refiere a acontecimientos que están fuera del individuo, y que pueden causar algún estímulo en su conducta; se actúa para conseguir estímulos externos, tales como dinero, elogios, reconocimiento social. Se basa en tres conceptos principales: de recompensa, castigo e incentivo. Una recompensa es un objeto ambiental atractivo que se da después de una secuencia de conducta, que aumenta la probabilidad de que ésta se vuelva a dar; un castigo es un objeto ambiental no atractivo que se da al final de una secuencia de conducta y que reduce las posibilidades de que esa conducta se vuelva a dar. Un incentivo es un objeto ambiental que atrae o repele al individuo a que realice o no realice una secuencia de conducta. Las recompensas y los castigos, se dan después de la conducta, y aumentan o reducen la probabilidad de que se vuelvan a repetir, mientras que los incentivos se dan antes del comienzo de la conducta. (p.56)

El estudio asume la postura teórica Maslow (1943) con “su teoría de la motivación de las necesidades humanas, esta teoría se centra que existen categorías para clasificar por niveles las diferentes necesidades humanas, según la importancia que tienen para la persona que las contiene” (p.15).

En la base de la pirámide están las necesidades de déficit (fisiológicas) que se encuentran en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo (autorrealización) se encuentran en las partes más altas de la jerarquía. De este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos entre las necesidades de déficit las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades sociales, las necesidades de estima. En tanto, las necesidades de desarrollo comprenderían las necesidades de autorrealización (self-actualization).

Las necesidades Fisiológicas: Estas necesidades estaría asociadas con la supervivencia del organismo dentro de la cual estaría el concepto de homeostasis, el cual se refiere a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante, del riego sanguíneo, lo que se asociaría con ciertas necesidades, como lo son la de alimentarse, dormir y mantener la temperatura corporal apropiada. Sin embargo, no todas las necesidades fisiológicas son homeostáticas pues dentro de estas están; el deseo sexual, el comportamiento maternal, las actividades completas y otras. Una mejor descripción sería agruparlas dentro de la satisfacción del hambre, satisfacción sexual, entre otras. Maslow (1943) indica:

Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir. Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Las necesidades de seguridad muchas veces son expresadas a través del miedo, como lo son: el miedo a lo desconocido, el miedo al caos, el miedo a la ambigüedad y el miedo a la confusión. Las necesidades de seguridad se caracterizan porque las personas sienten el temor a perder el manejo de su vida, de ser vulnerable o débil frente a las circunstancias actuales, nuevas o por venir. (p.16)

En efecto, muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad. Visto así, muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada; “la mayoría de las personas no pueden ir más allá del nivel de funcionamiento de seguridad”, lo que se ve en las necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas. Necesidades de sociales o de pertenencia. Dentro de este tipo de necesidades se encuentran muchas necesidades orientadas de

manera social; la necesidades de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros. La existencia de esta necesidad está subordinada a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las condiciones de la vida moderna, en la cual el individualismo y la falta de interacción son un patrón de vida, la mayoría de las veces no permiten la expresión de estas necesidades. La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, entre las que destacan las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria. Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. Martínez (2005) indica:

En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio. Y las Necesidades de autorrealización o self-actualization, las necesidades de autorrealización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Este tipo de necesidades están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento. Ejemplo: la persona que tiene un talento para la música debe tener música y sufre tensión si no la tiene. Uno de los medios para satisfacer la necesidad de autorrealización es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y, además de realizarla, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autorrealización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer. Visto así, no puede haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio. En cuanto a referirnos a la variable calidad del servicio, debemos mencionar que la

literatura académica menciona que existe una calidad objetiva y una calidad subjetiva.

Martínez (2005) nos menciona que “La calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable” (p.57).

Para Domínguez (2006) la calidad es “la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios” (p.47).

Álvarez (2007) nos dice que “La calidad depende de un juicio que realiza el cliente, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo” (p. 95).

Por su parte Grönroos (1984) apunta que la calidad de los servicios debe ser contemplada desde la óptica de los clientes indicando que “es el resultado de un proceso de evaluación, donde el consumidor compara sus expectativas con la percepción del servicio que ha recibido”. El autor pone el énfasis en el cliente, indicando que la calidad de servicio es un concepto que gira alrededor de la figura del cliente (p. 520).

Según Tse y Wilton (1988) señalan que “las expectativas en la calidad del servicio han sido a menudo interpretadas como lo que un consumidor espera sentir de lo que una empresa le podría ofrecer” (p. 120).

Según Parasuraman (1993) define calidad de servicio a partir de los hallazgos aportados por las sesiones de grupo que hicieron en su investigación. Puntualiza que “todos los grupos entrevistados apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.

Por otra parte Arellano (2000) manifiesta que “la calidad de un servicio se mide en función de hasta dónde los clientes perciben que la prestación satisface o supera el nivel de servicio pactado”. (p.15)

La definición de la calidad del servicio que toma la investigación parte de la propuesta de Aldana y Álvarez (2010) conceptualizan a la calidad como el “conjunto de esfuerzos humanos, físicos, económicos y sociales, para alcanzar las metas trazadas, utilizando en el día a día el mejoramiento continuo, en la búsqueda permanente del crecimiento de las personas que integran la organización, y la sostenibilidad de la misma, para la transformación de la sociedad” (p. 156).

En cuanto a los factores determinantes de la satisfacción de la calidad de los servicios. Como lo afirman los investigadores Parasuraman, Zeithlam y Barry (citados por Arellano, 2000), los principales factores que determinan la calidad de los servicios son:

La accesibilidad: El servicio es fácil de obtener, en lugares accesibles, y en el momento adecuado. Es importante tener en cuenta en un momento determinado que los canales de apoyo (fuerza de ventas, telemercaderistas, punto de venta, etc.) seleccionados estén al alcance de los consumidores y haya una capacidad de respuesta oportuna y eficiente. La comunicación: El servicio y las condiciones comerciales son descritas de manera precisa y en términos fáciles de comprender por el consumidor. Específicamente se refiere a informar detalles en cuanto a las emisiones de facturas y/o remisiones, entrega de mercancía, periodos y/o fechas de pagos, etc. que soportarían la compra. La capacidad del personal: El personal posee las habilidades y conocimientos necesarios de los servicios y productos que ofrece la compañía para servir adecuadamente a los clientes. La cortesía y la amabilidad: El personal es cortés, amable, respetuoso y atento. La credibilidad: La empresa y sus empleados son confiables y quieren ayudar realmente a los clientes. El respeto de normas y plazos: La prestación del servicio se hace de manera uniforme y precisa. La capacidad de reacción: El personal reacciona rápidamente con imaginación a los pedidos de los clientes y cumple con las fechas de entrega acordadas. (p.62)

Podemos decir que la calidad es un todo y como un todo está constituida por varios atributos que permiten comprenderla en su diseño y aplicación. Estos atributos son: (James, 1997).

Desempeño: son las características de un producto primario o servicio. Características: son los detalles adicionales, accesorios, características adicionales. Confiabilidad: es la consistencia en el tiempo extra de desempeño, la probabilidad de fallar. Durabilidad: vida útil. Servicio: en la facilidad de reparar. Respuesta: son las características de interrelación humana (velocidad, educación, competencia). Estética: hace referencia a las características sensoriales (sonido, sensaciones, aspecto, etc.). Refutación: es el desempeño pasado y otros intangibles (calidad percibida). (p.59)

En cuanto a los costos de la calidad, según Guajardo (1996) los costos de la calidad son todos aquellos en los que incurre la empresa para dar a un cliente un producto o servicio de calidad, los cuales son: Costos de prevención, son todos aquellos destinados para evitar fallas como los de la planeación, revisión de nuevos productos, entrenamiento y reportes de calidad. Costos de evaluación, son los utilizados para medir las condiciones de producto en cada etapa del proceso productivo. Estos costos son los relacionados con la inspección y evaluación de materias primas mantenimiento de equipo y evaluación de inventarios. Costos de fallas internas, son todos aquellos en los que incurre la empresa por defectos durante la operación antes del embarque del producto; los desperdicios, reprocesos, pruebas, fallas de equipo, forman parte de estos costos. Costos de fallas externas, estos son generados por defectos en el producto una vez que son embarcados. El ajuste de precios por reclamaciones, el retorno de productos, los descuentos y los cargos por garantías hacen presente a este tipo de costos.

El estudio asume la postura de la Teoría de la Administración de la Calidad, de Aldana y Álvarez (2010) indica:

La administración se designa a la actividad encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento,

etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo de los fines perseguidos por la organización. La palabra calidad designa el conjunto de atributos o propiedades de un objeto que nos permite emitir un juicio de valor acerca de él; en este sentido se habla de la nula, poca, buena o excelente calidad de un objeto. Así mismo, el Círculo de Control de Calidad que se podría describir como un grupo pequeño de personas, que tiene un control continuo y verifica la mejora de la calidad del trabajo, productos y servicios, que realiza las operaciones autónomas, en el que utiliza las técnicas, conceptos y herramientas. El Círculo de Control de Calidad se venido desarrollando al igual que la Administración de Calidad Total, y teniendo de igual manera sus orígenes en Japón, muchas de las compañías ponían esmero en la calidad de sus productos, ya que muchos gerentes se encargaban de la función de calidad, las compañías prepararon a sus empleados y adoptaron el concepto de Círculos de Control de Calidad como una forma de que sus empleados participaran en las actividades de calidad. (p.15)

En 1949, se organizó un primer grupo enfocado en el control de calidad y se llamó “Grupo para la Investigación sobre el Control de Calidad”, el cual tenía como objetivo estudiar el campo del control de calidad en un punto más internacional para recaudar la información necesaria para redirigir e innovar a la devastada industria japonesa después de la segunda guerra mundial, mejorar su calidad de productos y mejorar a grandes rasgos su caído nivel de vida. Existen varios objetivos del círculo de control de calidad, tales como; establecer un estado control, un ambiente de trabajo agradable, mejores ingresos entre otros.

Aldana y Álvarez (2010), nos señala 9 principios de la calidad del servicio, uno de los primeros principios es el Enfoque Hacia el Cliente:

La razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que éstas comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de éstos,

que cumplan con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas. (p.11)

Antes que comprender las necesidades, es menester que la entidad pública determine cuáles son sus clientes, en el entendido que estos pueden ser: una organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio y en este sentido, sus necesidades pueden variar, por lo que se hace necesario no perder de vista este aspecto, al momento de generar servicios y/o productos. Un segundo principio según Aldana es el Liderazgo: que consiste en desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad". Un tercer principio es la participación activa de los Servidores Públicos y/o Particulares que ejercen Funciones Públicas: Es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la entidad .Para lograr esta participación, la mejor estrategia es involucrar desde el comienzo a todos los empleados y contratistas (según sea aplicable), en la construcción de la documentación del sistema de gestión de la calidad (procesos, procedimientos, guías, formatos), ya que son ellos quienes conocen la manera como se llevan a cabo los procesos y son quienes en última instancia van a aplicar las disposiciones que se documenten. Para ello, se conforman equipos de trabajo por proceso, en los que se elaboran los documentos que luego serán sometidos a revisión por otras instancias técnicas y/o de Dirección. El cuarto principio es el Enfoque basado en los Procesos: En las entidades existe una red de procesos, la cual al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Es necesario entender a la organización como una red de procesos en interacción (similar a un organismo humano) y no como un conjunto de áreas funcionales separadas; esto representa en primera instancia, un cambio de cultura para los empleados y directivos, porque esto hace que se sientan parte de una cadena que rompe las barreras funcionales de las dependencias, y que se

orienta en función de la satisfacción de los requisitos del cliente. El quinto principio es el Enfoque de Sistemas para la Gestión: El hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos. Como ya se explicó en la definición de “sistema”, es necesario reconocer que los procesos en constante interacción forman el “sistema de gestión de la calidad”, que este tiene una finalidad básica (satisfacer los requisitos del bien o servicio que presta la entidad) y que a su vez este sistema interactúa con otros que tiene la organización (sistema financiero, sistema de salud ocupacional, sistema de gestión ambiental, sistemas de información). Entre estos sistemas existen elementos comunes (isomorfismos) pero también diferencias de propósito y funcionamiento que es necesario entender para el adecuado desempeño de la entidad como un todo. El sexto principio es la mejora Continua: Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad. Mejorar continuamente el desempeño organizacional implica que los estándares de desempeño sean cada vez más exigentes, que en lo posible se vaya más allá de los requisitos de los clientes y que esto se vea reflejado en unos indicadores de gestión que demuestren la mejora en términos de eficiencia, eficacia y efectividad. El séptimo principio es el Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones: En todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información y no simplemente en la intuición. La recopilación ordenada y sistemática de la información para el seguimiento de indicadores, en un marco de procesos y el análisis de los mismos, permite a quienes tienen la responsabilidad en la toma de decisiones, que éstas se tomen en forma más eficiente y eficaz. El octavo principio es las Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios: Las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor, el noveno principio es la Orientación Ética y Social: La gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por lo tanto, es importante que las entidades

garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos facilitando el control social. Las actuaciones de las Entidades públicas, deben realizarse privilegiando el interés y la responsabilidad social sobre el interés particular o individual; lo que quiere decir que el manejo de los recursos debe hacerse con total transparencia frente al ciudadano y con toda la responsabilidad ética que al empleado público corresponde como administrador de recursos que son de propiedad común a toda la sociedad representada en el Estado. Para esto, es necesario que las entidades proporcionen los medios para que los ciudadanos tengan acceso fácil y oportuno a la información sobre la gestión que estas realizan.

Con respecto al marco legal, está sustentado bajo el Texto único ordenado del Decreto Legislativo N° 728. Ley de Productividad Y Competitividad Laboral; en su Artículo 22.- señala que

Para el despido de un trabajador sujeto a régimen de la actividad privada, que labore cuatro o más horas diarias para un mismo empleador, es indispensable la existencia de causa justa contemplada en la ley y debidamente comprobada. La causa justa puede estar relacionada con la capacidad o con la conducta del trabajador, la demostración de la causa corresponde al empleador dentro del proceso Judicial que el trabajador pudiera interponer para impugnar su despido. En el Artículo 23.- Son causas justas de despido relacionadas con la capacidad del trabajador: a) El detrimento de la facultad física o mental o la ineptitud sobrevenida, determinante para el desempeño de sus tareas; b) El rendimiento deficiente en relación con la capacidad del trabajador y con el rendimiento promedio en labores y bajo condiciones similares; c) La negativa injustificada del trabajador a someterse a examen médico previamente convenido o establecido por Ley, determinantes de la relación laboral, o a cumplir las medidas profilácticas o curativas prescritas por el médico para evitar enfermedades o accidentes. Artículo 24.- Son causas justas de despido relacionadas con la conducta del trabajador: a) La comisión de falta grave; b) La condena penal por delito doloso; c) La inhabilitación del trabajador. Artículo

25.- Falta grave es la infracción por el trabajador de los deberes esenciales que emanan del contrato, de tal índole, que haga irrazonable la subsistencia de la relación. (p.16)

Son faltas graves:

a) El incumplimiento de las obligaciones de trabajo que supone el quebrantamiento de la buena fe laboral, la reiterada resistencia a las órdenes relacionadas con las labores, la reiterada paralización intempestiva de labores y la inobservancia del Reglamento Interno de Trabajo o del Reglamento de Seguridad e Higiene Industrial, aprobados o expedidos, según corresponda, por la autoridad competente que revistan gravedad. La reiterada paralización intempestiva de labores debe ser verificada fehacientemente con el concurso de la Autoridad Administrativa de Trabajo, o en su defecto de la Policía o de la Fiscalía si fuere el caso, quienes están obligadas, bajo responsabilidad a prestar el apoyo necesario para la constatación de estos hechos, debiendo individualizarse en el acta respectiva a los trabajadores que incurran en esta falta; b) La disminución deliberada y reiterada en el rendimiento de las labores o del volumen o de la calidad de producción, verificada fehacientemente o con el concurso de los servicios inspectivos del Ministerio de Trabajo y Promoción Social, quien podrá solicitar el apoyo del sector al que pertenece la empresa; c) La apropiación consumada o frustrada de bienes o servicios del empleador o que se encuentran bajo su custodia, así como la retención o utilización indebidas de los mismos, en beneficio propio o de terceros, con prescindencia de su valor; d) El uso o entrega a terceros de información reservada del empleador; la sustracción o utilización no autorizada de documentos de la empresa; la información falsa al empleador con la intención de causarle perjuicio u obtener una ventaja; y la competencia desleal; e) La concurrencia reiterada en estado de embriaguez o bajo influencia de drogas o sustancias estupefacientes, y aunque no sea reiterada cuando por la naturaleza de la función o del trabajo revista excepcional gravedad; f) Los actos de violencia, grave indisciplina, injuria y faltamiento de palabra verbal o escrita en agravio del empleador, de sus representantes, del personal jerárquico o de otros trabajadores, sea que se cometan dentro del centro de trabajo o fuera de él cuando los hechos se deriven directamente de la relación laboral. Los actos de extrema violencia tales

como toma de rehenes o de locales podrán adicionalmente ser denunciados ante la autoridad judicial competente; g) El daño intencional a los edificios, instalaciones, obras, maquinarias, instrumentos, documentación, materias primas y demás bienes de propiedad de la empresa o en posesión de esta; h) El abandono de trabajo por más de tres días consecutivos, las ausencias injustificadas por más de cinco días en un período de treinta días calendario o más de quince días en un período de ciento ochenta días calendario, hayan sido o no sancionadas disciplinariamente en cada caso, la impuntualidad reiterada.

Artículo 26.- Las faltas graves señaladas en el Artículo anterior, se configuran por su comprobación objetiva en el procedimiento laboral, con prescindencia de las connotaciones de carácter penal o civil que tales hechos pudieran revestir.

Hoy en día, por causa de las características del mundo globalizado, las nuevas tecnologías, el cambio constante y acelerado que determina este momento histórico, las organizaciones deben prestar especial atención al manejo del capital humano, dado que, a pesar de la indispensabilidad de la maquinaria, tecnología, y herramientas de trabajo, se hace relevante la capacidad de innovación, flexibilidad, conocimiento y desempeño de los trabajadores. En este sentido. (Drucker, 2002, p.41)

De Claude (2003), destaca la importancia que actualmente posee la motivación laboral: "...la motivación laboral un resorte importante de una competición que es mundial. Además, como el avance tecnológico ya no es un privilegio duradero, la productividad y la calidad de los servicios, es decir la competencia y la motivación del personal" (p.14). En relación a estos planteos, la motivación laboral sería favorable para las empresas, e influiría en la posibilidad de supervivencia de las mismas.

Drucker (2002), plantea: "El papel de las personas en la organización empresarial se ha transformado a lo largo del siglo XX. En el inicio se hablaba de mano de obra, posteriormente se introdujo el concepto de recursos humanos". (p.16)

“En la actualidad se habla de personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad. Se considera que el factor clave de la organización son las personas ya que en éstas reside el conocimiento y la creatividad”. (Drucker, 2002; p.21).

“Los esfuerzos realizados por muchas empresas en busca de la motivación de su personal, dichos esfuerzos refieren por ejemplo a incrementos de los rubros presupuestales destinados a la motivación, a la creación de áreas específicas de capital humano, etc”. (Drucker, 2002; p.21).

Al respecto, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud (2004) definieron que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, el trabajador, sus necesidades, su cultura, su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (p.16)

Es esencial que la empresa logre que el personal, que en ella labore, se encuentre adecuadamente motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales. Ramírez, (2008) sustentaron que: “En la actualidad, uno de los problemas más urgentes que encaran las empresas modernas es encontrar la manera de motivar al personal para que pongan más empeño en sus labores y aumentar la satisfacción e interés en el trabajo” (p. 146).

Según el estudio de Gestión de Capital Humano elaborado por Price Wáter House Coopers en el Perú, la motivación que el personal tiene para cumplir con sus labores va más allá del ámbito remunerativo, puesto que existen dos tipos de salarios: el monetario y el no monetario o emocional, el cual se refiere a dar a los trabajadores todos los beneficios necesarios para que desarrollen su vida en forma integral. (El salario emocional es la clave para evitar la fuga de talentos, 2010; en

71% de los casos, empresas atraen a nuevos empleados por su imagen, 2010, p.44).

1.3. Formulación del Problema

¿En qué medida la motivación del personal se relaciona con la calidad de atención del personal en el Seguro Integral de salud, macro región norte?

1.4. Justificación del estudio

Metodológicamente. Ya que se pretende comprobar teorías de Maslow, Aldana y Álvarez.

Práctica. El estudio propone instrumentos que permite recoger la información de las variables estudiadas, estos instrumentos pueden ser usados por otros investigadores previa adaptación de sus ítems; se asume el problema de investigación en busca de una posible explicación y solución.

Teórico. La investigación se justifica ya que se usa el método científico, se basa en teorías, principios, conceptos que fundamentan la idea de investigación.

Social. La investigación aporta con nuevos conocimientos para que sea tomada en cuenta por las autoridades quienes toman decisiones a fin de entender el problema de investigación y contribuir a mejorar a mejorar las condiciones de vida de la sociedad involucrada.

1.5. Hipótesis

La Motivación del personal se relaciona con la Calidad de atención del personal en el Seguro Integral de salud, macro región norte.

1.6. Objetivo

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la Motivación del personal y la Calidad de atención del personal en el Seguro Integral de salud, macro región norte.

1.6.2. Objetivos específicos

O1: Identificar el nivel de la motivación del personal en el Seguro Integral de salud, macro región norte.

O2: Identificar el nivel de calidad de atención del personal en el Seguro Integral de salud, macro región norte.

O3: Evaluar la relación entre el nivel de motivación del personal y la calidad de atención del personal en el Seguro Integral de salud, macro región norte.

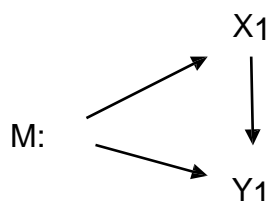
II. METODO

2.1. Diseño de investigación

La presente Investigación es descriptiva, correlacional, es descriptiva porque indaga la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de uno o más variables en una población; es correlacional; porque describe relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; la relación es de causa-efecto. (Hernández, et al. 2010). Por lo tanto la presente investigación busca la relación entre la variable independiente: La motivación del personal y la variable dependiente: La calidad de atención del personal en el Seguro Integral de salud, macro región norte.

El presente estudio corresponde al tipo de investigación No experimental, es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables de estudio. Lo que se hace es una investigación no experimental es observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se exponen los sujetos del estudio. (Hernández, Fernández y Baptista; 2010).

El esquema que se empleó es el siguiente:



Dónde:

M = Trabajadores

X₁ = Motivación laboral

Y₁ = Calidad de Atención

2.2. Variables

2.2.1. Variable Independiente:

Es concebida como un atributo cuantitativo o cualitativo que puede modificarse a voluntad en una situación experimental apropiada (Ortiz, 2006, p.91).

2.2.2. Variable Dependiente:

Se caracteriza por representar las condiciones de efecto pues la causa es donde reside el problema. (Ortiz, 2006, p.91)

Variable 1: Motivación laboral

Variable 2: Calidad de atención.

2.3. Operacionalización de las variables.

TABLA N° 1: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1	La motivación es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidades humanas (González y Maslow,2006)	Es la autoevaluación que realizan los trabajadores del respecto a su motivación laboral, desde los aspectos fisiológicos, seguridad, sociales, estima y autorrealización.	Fisiológicas	Del 01 al 06	Ordinal
			Seguridad		
			Sociales	Del 13 al 18	
			Estima	Del 19 al 24	
			Autorrealización	Del 25 al 30	
V2	Conjunto de esfuerzos humanos, físicos, económicos y sociales, para alcanzar las metas trazadas, utilizando en el día a día el mejoramiento continuo, en la búsqueda permanente del crecimiento de las personas que integran la organización, y la sostenibilidad de la misma, para la transformación de la sociedad. (Aldana y Álvarez, 2010)	La calidad de atención se refleja en la satisfacción del personal administrativo que presta dicho servicio. Por lo tanto, se debe esperar que el servicio prestado desarrolle un alto desempeño tanto en las dimensiones: Enfoque hacia el cliente, liderazgo, participación activa, enfoque basado en los procesos, enfoque de sistemas para la gestión, mejora continua, enfoque basados en hechos, relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios y orientación ética y social.	Enfoque Hacia el Cliente	Del 01 al 03	Ordinal
			Liderazgo	Del 04 al 06	
			Participación activa de los Servidores Públicos y/o	Del 07 al 08	
			Particulares que ejercen Funciones Públicas		
			Enfoque basado en los Procesos	Del 09 al 11	
			Enfoque de Sistemas para la Gestión	Del 12 al 14	
			Mejora continua	Del 15 al 17	
			Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisiones.	Del 18 al 20	
			Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios	Del 21 al 23	
Orientación Ética y Social	Del 24 al 25				

Fuente: elaborado por la autora

2.4. Población y muestra

2.4.1. Población de estudio

Según Hernández, et al. (2010, p. 304) la población de la investigación “es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de especificaciones, o en sí, la serie de unidades o fuentes de datos que conforman un todo”. Para la presente investigación, la población estuvo constituida por un promedio de 2500 atenciones realizadas durante el mes de Mayo y Junio 2018.

2.4.2 Muestra

Es una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una fracción o segmento de una totalidad que constituye la población. Hernández, et al. (2010). Para la selección de la muestra se usó el muestreo probabilístico, aplicándose fórmula finita con un 95% de confianza y un 5% error, y se obtuvo una muestra 224 usuarios.

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.5.1. Técnicas

Para la presente investigación se utilizó como técnica la “Encuesta”, constituye un escrito que el investigador formula a un grupo de personas para estudiar constructos como percepciones, creencias, preferencias, actitudes, etc. (Bernal, 2000, p.222).

2.5.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, este es definido como “Es el conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos; es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis

objeto de estudio y centro del problema de investigación” (Bernal, 2000, p.222).

Instrumento para medir el La Motivación Laboral, fue elaborado por la investigadora basándose en la teoría de Maslow (1943), el instrumento que recogerá la información de las dimensiones: necesidades fisiológicas, necesidad de seguridad, necesidades sociales, necesidad de estima y la necesidad de autorrealización. Está conformado por 30 ítems estructurados en 5 sub escalas antes mencionadas. El instrumento utiliza la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), de acuerdo (3) y totalmente en de acuerdo (4), se utilizó tres niveles para la variable motivación: Bueno, regular y malo.

Instrumento para medir la Calidad de atención, es un instrumento que fue elaborado por la investigadora, tomando como base la Teoría de Aldana, el instrumento recogió la información de las dimensiones: enfoque hacia el cliente, (5) liderazgo, (4) participación activa de los servicios públicos, (3) enfoque basado en los procesos, (4) enfoque de sistemas para la gestión, (3) mejora continua, (4) enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, (3) relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios, (2) y orientación ética y social, (2) se encuentra conformado por 30 ítems, se ha usado la escala de Likert: Muy malo (1), malo (2), regular (3), bueno (4) y muy bueno (5) y , se han establecido las siguientes categorías para la variable: Bueno, regular y malo.

2.6. Validez y confiabilidad

La validez se hizo a través de juicios de experto, el cual evaluó el instrumento, dando su conformidad.

En cuanto a la confiabilidad, se realizó la prueba piloto aplicándose Alfa de Cronbach, en el cuestionario motivación presenta un alfa de Cronbach de .723 y en el cuestionario de calidad de atención tiene un alfa de Cronbach de .916; estos datos nos demuestran que el instrumento es confiable.

2.7. Métodos de análisis de datos

Una vez recolectados los datos fue necesario organizarlos, clasificarlos y resumirlos adecuadamente, de manera tal que posibilite un mejor análisis de la información obtenida. Los datos se recolectaron siguiendo los parámetros formales de cada instrumento. Para el procesamiento para el análisis de datos se utilizó el paquete estadístico, SPSS v. 20, y para la comprobación de la hipótesis se usó la correlación de Pearson.

2.8. Aspectos éticos

Se trabajó con las consideraciones éticas estipuladas por la universidad, además no ha sido copiado; es original respetuoso del derecho de propiedad intelectual tanto en las citas como en las referencias bibliográficas, asimismo se ha usado el formato de consentimiento informado.

III. RESULTADOS

TABLA N° 2: NIVEL DE MOTIVACION DEL PERSONAL

DIMENSIONES (n= 224)	Baja		Regular		Alta	
	N°	%	N°	%	N°	%
Fisiológica	34	15.2%	151	67.4%	39	17.4%
Seguridad	14	6.3%	112	50.0%	98	43.8%
Sociales	20	8.9%	81	36.2%	123	54.9%
Estima	19	8.5%	100	44.6%	105	46.9%
Autorrealización	21	9.4%	126	56.3%	77	34.4%
Nivel de motivación	8	3.6%	136	60.7%	80	35.7%

Fuente: cuestionario de motivación laboral

INTERPRETACION

La tabla N° 02, se observa que en la dimensión fisiológica se encuentra en un nivel regular según el 67.4 %, la dimensión seguridad se ubica en un nivel regular según el 50%, la dimensión sociales se encuentra en un nivel alto según el 54.9 %, en la dimensión estima se ubica en un nivel alta según el 46.9 %, y la dimensión autorrealización se ubica en un nivel regular según el 56.3%. Los aspectos anteriores traen como consecuencia que la motivación laboral del personal se ubica en regular y alta según el 60.7 % y 35.7% respectivamente.

TABLA N° 3: NIVEL DE CALIDAD DE ATENCION

DIMENSIONES (n= 224)	Baja		Regular		Alta	
	N°	%	N°	%	N°	%
Enfoque hacia el cliente	21	9.4%	96	42.9%	107	47.8%
Liderazgo	22	9.85	104	46.4%	98	43.8%
Participación personas	10	4.5%	78	34.5%	136	34.8%
Enfoque de procesos	20	8.9	75	33.5%	129	57.6%
Enfoque de sistemas	24	10.7%	80	35.7%	120	53.6%
Mejora continua	31	13.8%	160	71.4%	33	14.7%
Enfoque de hechos	27	12.1%	71	31.7%	126	56.3%
Relaciones mutuas	25	11.2%	72	32.1%	127	56.7%
Orientación y ética	21	9.4%	66	29.5%	137	61.2%
Calidad de Atención	20	8.9%	44	19.6%	160	71.4%

Fuente: cuestionario de calidad Atención

INTERPRETACION

La tabla N° 03, se observa que la evaluación a la calidad de atención que ofrece, en sus diferentes dimensiones: Enfoque hacia el cliente 47.8%, participación de las personas 34.8%, enfoque de procesos 57.6%, enfoque de sistemas 53.6%, enfoque de hechos para la toma de decisiones 56.3%, relaciones mutuas 56.7% y orientación – ética 61.2%; son evaluados en un nivel alto, a diferencia de las dimensiones liderazgo 46.4% y mejora continua 71.4% que se ubicaron en un nivel regular; esto trae como consecuencia una percepción alta de la calidad del atención, según el 71.4% de los usuarios evaluados.

TABLA N° 4: RELACION ENTRE LA DIMENSION NECESIDADES FISIOLÓGICAS Y LA CALIDAD DE ATENCION

CALIDAD DE ATENCION	Baja		Regular		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	2	0.9%	16	7.1%	2	0.9%	20	8.9%
Regular	6	2.7%	30	13.4%	8	3.6%	44	19.6%
Alta	26	11.6%	105	46.9%	29	12.9%	160	71.4%
Total	34	15.2%	151	67.4%	39	17.4%	224	100.0%

Fuente: Instrumentos de motivación laboral y calidad de atención

INTERPRETACION

En la tabla 04, respecto a los resultados un 13.4%(30) de los encuestados coinciden en el nivel regular en las variables necesidades fisiológicas de la motivación del personal y calidad de atención, a diferencia de un 12.9% (29) coinciden en un nivel alto entre las variables. Esto se interpreta que a mejor satisfacción de las necesidades fisiológicas de los trabajadores, los niveles de calidad serán mejor.

TABLA N° 5: RELACION ENTRE LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD DE LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE ATENCION

CALIDAD DE ATENCION	Baja		Regular		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	3	1.3%	11	4.9%	6	2.7%	20	8.9%
Regular	3	1.3%	20	8.9%	21	9.4%	44	19.6%
Alta	8	3.6%	81	36.2%	71	31.7%	160	71.4%
Total	14	6.2%	112	50.0%	98	43.8%	224	100.0%

Fuente: Instrumentos de motivación laboral y calidad de atención

INTERPRETACION

En la tabla 05, respecto a los resultados un 8.9% (20) de los encuestados coinciden en el nivel regular en la variable calidad de atención y las necesidades de seguridad de la motivación del personal, a diferencia de un 31.7% (71) coinciden en un nivel alto entre las variables.

TABLA N° 6: RELACION ENTRE LAS NECESIDADES SOCIALES DE LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE ATENCION

CALIDAD DE ATENCIÓN	NECESIDADES SOCIALES							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	3	1.3%	8	3.6%	9	4.0%	20	8.9%
Regular	3	1.3%	19	8.5%	22	9.8%	44	19.6%
Alta	14	6.2%	54	24.1%	92	41.1%	160	71.4%
Total	20	8.9%	81	36.2%	123	54.9%	224	100.0%

Fuente: Instrumentos de motivación laboral y calidad de atención

INTERPRETACION

En la tabla 06, respecto a los resultados un 8.5% (19) de los encuestados coinciden en el nivel regular entre la calidad de atención y las necesidades sociales, en cuanto al nivel alto la misma muestra coincide en un 41.1%.

TABLA N° 7: RELACION ENTRE LAS NECESIDADES DE ESTIMA DE LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE ATENCION

CALIDAD DE ATENCIÓN	NECESIDADES DE ESTIMA							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	3	1.3%	10	4.5%	7	3.1%	20	8.9%
Regular	2	0.9%	21	9.4%	21	9.4%	44	19.6%
Alta	14	6.2%	69	30.8%	77	34.4%	160	71.4%
Total	19	8.5%	100	44.6%	105	46.9%	224	100.0%

Fuente: Instrumentos de motivación laboral y calidad de atención

INTERPRETACION

En la tabla 07, respecto a los resultados se puede observar que un 9.4% (21) de los encuestados coinciden en el nivel regular entre la calidad de atención y las necesidades sociales y el 34.3% coinciden en el nivel ato.

TABLA N° 8: RELACION ENTRE LAS NECESIDADES DE AUTORREALIZACION DE LA MOTIVACION Y LA CALIDAD DE ATENCION

CALIDAD DE ATENCIÓN	NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN							
	Baja		Regular		Alta		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	1	0.4%	9	4.0%	10	4.5%	20	8.9%
Regular	2	0.9%	25	11.2%	17	7.6%	44	19.6%
Alta	18	8.0%	92	41.1%	50	22.3%	160	71.4%
Total	21	9.4%	126	56.2%	77	34.4%	224	100.0%

Fuente: Instrumentos de motivación laboral y calidad de atención

INTERPRETACION

En la tabla 08, respecto a los resultados se puede observar que un 11.2% (25) de los encuestados coinciden en el nivel regular entre la calidad de atención y las necesidades de autorrealización y el 22.3% coinciden en el nivel alto.

COMPROBACION DE HIPOTESIS

TABLA N° 9: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES FISIOLÓGICAS DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION

CALIDAD DE ATENCIÓN		
Necesidades Fisiológicas de la motivación	Pearson	0.538**
	Sig.	0.001
	R	0.289

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

INTERPRETACION

La tabla 09, muestra que las necesidades fisiológicas se correlacionan de manera regular $r = 0.583$ con una $P = 0,001$, que significa que existe relación significativa, positiva y moderada entre la dimensión necesidades fisiológicas y la variable calidad de atención, en cuanto a R(regresión lineal) el valor alcanzado (0.289) señala que la dimensión necesidades fisiológicas influyen en un 28.9% en la variable calidad de atención. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación.

TABLA N° 10: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES DE SEGURIDAD DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION

Necesidades de Seguridad de la motivación	CALIDAD DE ATENCIÓN	
	Pearson	0.737**
	Sig.	0.000
	R	0.543

** . La correlación es significativa al nivel 0,00 (bilateral).

INTERPRETACION

La tabla 10, se evidencia $r = 0.737$ $P = 0,000$; que significa que existe relación altamente significativa, positiva y alta entre la dimensión necesidades de seguridad y la variable calidad de atención, en cuanto a R (regresión lineal) el valor alcanzado (0.543) señala que la dimensión necesidades de seguridad influyen en un 54.3% en la variable calidad de atención. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación.

TABLA N° 11: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES SOCIALES DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION

Necesidades de Sociales	CALIDAD DE ATENCIÓN	
	Pearson	0.517**
	Sig.	0.004
	R	0.267

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

INTERPRETACION

La tabla 11, se evidencia que la correlación fue $r= 0.517$ y $P= 0.004$, que significa que existe relación significativa, positiva y moderada, entre la dimensión necesidades sociales y la variable calidad de atención, en cuanto a R (regresión lineal) el valor alcanzado (0.267) señala que la dimensión necesidades sociales influyen en un 26.7% en la variable calidad de atención. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación.

TABLA N° 12: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES DE ESTIMA DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION

	CALIDAD DE ATENCIÓN	
	Necesidades de estima de motivación	Pearson
	Sig.	0.000
	R	0.573

** . La correlación es significativa al nivel 0,00 (bilateral).

INTERPRETACION

La tabla 12, muestra que se obtuvo una $r = 0.757$ y $P = 0,000$, que significa que existe relación altamente significativa, positiva y alta, entre la dimensión necesidades de estima y la variable calidad de atención, en cuanto a R (regresión lineal) el valor alcanzado (0.573) señala que la dimensión necesidades de estima influyen en un 57.3% en la variable calidad de atención. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación.

TABLA N°13: INFLUENCIA DE LAS NECESIDADES DE AUTORREALIZACION DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION

Necesidades de autorrealización de la motivación	Calidad de Atención	
	Pearson	0.328
	Sig	0.298
	R	0.107

INTERPRETACION

La tabla 13, se evidencia una $r = 0.328$ y $P = 0,298$ es mayor a 0.05, que significa que no existe relación significativa entre la dimensión necesidades de autorrealización y la variable calidad de atención, en cuanto a R(regresión lineal) el valor alcanzado (0.107) es muy bajo. Por lo tanto se rechaza la hipótesis de la investigación.

TABLA N° 14: INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN LA CALIDAD DE ATENCION

		Calidad de Atención
motivación	Pearson	0.706**
	Sig	0.001
	R	0.498

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

INTERPRETACION

La tabla 14, muestra que el valor $r= 0.706$ y $P= 0,001$, que significa que existe relación alta, positiva y significativa, entre la variable motivación y la calidad de atención, en cuanto a R (regresión lineal) el valor alcanzado (0.498) señala que la variable motivación influyen en un 49.8% en la calidad de atención. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación.

IV. DISCUSION

1. Sobre el nivel de la motivación del personal.

La perspectiva teórica de la motivación, nace desde la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Para esta ciencia es “el proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (López, 2005; Mitchell, 1982, citado por Ramlall, 2004; Hellriegel, Slocum&Woodman, 1999), por su parte Daft (1992, p.137), señala que “La motivación es aquello que energiza dirige y sostiene el comportamiento humano”. Según el modelo teórico de Maslow (1943, p.321), que fue uno de los primeros en explicar este tema, establece que la motivación depende de la satisfacción de las necesidades básicas y necesidades de crecimiento, en un orden jerárquico y considera que deben ser satisfechas en el orden que se indican: fisiológicas, seguridad, amor o pertenencia, estimación y realización Personal. Siguiendo la idea de Maslow, señala que el hombre es un ser dotado de necesidades complejas pero claramente identificables y diferenciables que son las que orientan y dinamizan los comportamientos humanos, hacia objetivos. En la Tabla N° 02 se observa que en la dimensiones fisiológica, seguridad y autorrealización son evaluadas en un nivel regular con un 67.4 %, 56.3% y 50% respectivamente a diferencia de las dimensiones: social y estima que se ubicaron en nivel alto con un 54.9%, 46.9%, respectivamente. Resultados diferentes encuentra Sum, M (2015), durante su investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto. Los resultados obtenidos pudieran considerarse en gran medida con lo que destaca González y Maslow(2006, p. 503), sobre la motivación que es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer algunas necesidades humanas.

2. Sobre el nivel de calidad de Atención.

Para Vásquez et al. (1996), la calidad objetiva es una visión interna de la calidad con un enfoque neto en la producción y que busca eficiencia; y la calidad subjetiva es una visión externa conseguida con la determinación y cumplimiento de las

necesidades, deseos y expectativas de los clientes. Cuando un cliente demanda cualquier producto o servicio siempre estará a la expectativa de la calidad del servicio que le prestan. Para Aldana y Álvarez (2010, p. 89), la calidad es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas. En la Tabla N° 03, se observa que la calidad de atención que ofrece en sus dimensiones: Enfoque hacia el cliente (47.8%), participación de las personas (34.8 %), enfoques de los procesos (57.6%), enfoque del sistema, (53.6%), enfoque de hechos (56.3%), relaciones mutuas (56.7%) y orientación y ética (61.2%) se ubican en un nivel alto y las dimensiones Liderazgo (46.4%) y mejora continua (71.4%) se ubica en un nivel regular y la calidad de atención fue percibida como alta por el 71.4%. Resultados similares menciona Castro y Sánchez (2008, p. 38), en su investigación los indicadores de insatisfacción se encuentran en los aspectos que involucran los procesos internos y los procedimientos, lo cual incluye el talento humano y por ende existen fallas en la calidad de atención. Lo encontrado no concuerda con lo que indica Martínez, (2005, p. 57) la calidad se configura como un modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes, así como una manera de ser y de vivir. La calidad entonces no es una serie de características que permanezcan fijas, es una cualidad mejorable, según la evaluación realizada, la calidad no configura un modelo de gestión ya que es evaluada como regular.

3. Sobre la influencia de las necesidades fisiológicas de la motivación del personal en la calidad de atención.

Según Maslow (1943, p. 305), las necesidades Fisiológicas, estas necesidades estaría asociadas con la supervivencia del organismo dentro de la cual estaría el concepto de homeostasis, el cual se refiere “a los esfuerzos automáticos del cuerpo por mantener un estado normal y constante, del riego sanguíneo”, lo que se asociaría con ciertas necesidades, como lo son la de alimentarse, dormir y mantener la temperatura corporal apropiada. Sin embargo, no todas las necesidades fisiológicas son homeostáticas pues dentro de estas

están; el deseo sexual, el comportamiento maternal, las actividades completas y otras. Una mejor descripción sería agruparlas dentro de la satisfacción del hambre, satisfacción sexual, entre otras. Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir. En la Tabla N° 04, nos muestra que un 13.4% (30) de los encuestados coinciden en el nivel regular, esto se interpreta que se considera como regular la motivación fisiológica de los trabajadores y por lo tanto la calidad de atención igualmente se ubica en un nivel regular. Al analizar los valores correlacionales, la tabla N°09 predice que la dimensión necesidades fisiológicas se relaciona de manera regular $r= 0.583$ y significativo $P= 0,001$ con la calidad de atención, por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación planteada. Resultados similares obtuvo Delgado, (2010, p. 79) en su estudio del caso, se llega a la conclusión que el desempeño es una variable dependiente del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales (habilidades y conocimientos), como del ambiente laboral. A su vez, el esfuerzo que decide hacer el trabajador es, fruto de su motivación. Asimismo, los resultados concuerdan con lo que dice Gibson (2003, p. 1459), la Motivación es el concepto que utilizamos al describir las fuerzas que actúan sobre el individuo, o que parten de él para iniciar y orientar su conducta”.; es decir si los trabajadores se encuentran motivados regularmente, pues sus esfuerzos por la calidad serán igual. Por otra parte Tse y Wilton (1988) señalan que las expectativas en la calidad de atención han sido a menudo interpretadas como lo que un consumidor espera sentir de lo que una empresa le podría ofrecer.

4. Sobre la influencia de las necesidades de seguridad de la motivación del personal en la calidad de atención.

Refiere Maslow (1943, p. 408) que las necesidades de seguridad muchas veces son expresadas a través del miedo, como lo son: el miedo a lo desconocido, el miedo al caos, el miedo a la ambigüedad y el miedo a la confusión. Las necesidades de seguridad se caracterizan porque las personas sienten el temor a perder el manejo de su vida, de ser vulnerable o débil frente a las circunstancias actuales, nuevas o por venir. En efecto, muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad.

Visto así, muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada; “la mayoría de las personas no pueden ir más allá del nivel de funcionamiento de seguridad”, lo que se ve en la necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas. En la Tabla N° 05, nos muestra que un 8.9%(20) de los trabajadores coinciden en el nivel regular entre las variables y 31.7% (71) coinciden en un nivel alto; señalándose que los trabajadores tienen un nivel regular y alto de seguridad frente a las situaciones nuevas que se presentan en el trabajo la tabla N° 10 predice que las necesidades de seguridad se relacionan de manera alta, positiva y altamente significativa $r= 0.737$ y $P= 0.000$ alcanzados, esto permite aceptar la hipótesis de investigación. Estos resultados coinciden con lo que dice Arias (1999) que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo deseado”, además Resultados similares se encontró en el estudio de Barnett, Bernuy, Cárdenas y Loza, (2012) en su trabajo da a conocer que los principales factores motivacionales externos que influyen en el desempeño de los funcionarios del sector bancario son interés por la promoción y el salario.

5. Sobre la influencia de las necesidades sociales de la motivación del personal en la calidad de atención.

Con respecto a Maslow (1943) las Necesidades sociales o de pertenencia. Dentro de este tipo de necesidades se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidades de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros. La existencia de esta necesidad está subordinada a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Las condiciones de la vida moderna, en la cual el individualismo y la falta de interacción son un patrón de vida, la mayoría de las veces no permiten la expresión de estas necesidades. En la Tabla N° 06, nos muestra que un 41.1%(92) de los trabajadores coinciden en el nivel alto en las variables necesidad sociales de la motivación y calidad de atención. Al analizar los valores correlacionales, la tabla N° 11 predice que la dimensión necesidades

sociales se relaciona en un 26.7% en la variable calidad de atención, dado los resultados $P= 0,004$, $r=0.517$. Resultados similares se encontró en el estudio de Barnett, Bernuy, Cárdenas y Loza (2012) concluyen que los principales factores motivacionales internos que influyen en el desempeño de los funcionarios del sector bancario peruano son el reconocimiento y poder. Esto coincide con lo que menciona Marcano, (2006, p. 96) que la motivación son las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo que lleva a una conducta dirigida hacia determinado objetivo; se puede decir, que la motivación se refiere a estados internos que activan y dirigen las conductas hacia fines y metas definidas. Y por otra parte manifiesta Arellano, (2000,p. 211), que la calidad de atención se mide en función de hasta dónde los clientes perciben que la prestación satisface o supera el nivel de servicio pactado.

6. Sobre la influencia de las necesidades de estima de la motivación del personal en la calidad de atención.

Según Maslow (1943) expresa que La necesidad de estima son aquellas que se encuentran asociadas a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, entre las que destacan las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria. Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio. En la Tabla N° 07, un 34.4%(77) de los encuestados coinciden en el nivel alto entre las variables necesidades de estima de la motivación y calidad de atención. Al analizar los valores correlacionales, la tabla N° 12 predice que la dimensión necesidades de estima se relaciona de manera alta, positiva y altamente significativa con la variable calidad de atención, dado los resultados $r= 0.757$ y $P= 0,000$, estos resultados estadísticos nos llevaron aceptar la hipótesis del estudio. Concuerta con lo que dice Villegas (1998) “La motivación puede ser referida como el proceso

por medio del cual la persona experimenta necesidades y pone en marcha mecanismos para la satisfacción de las mismas”. (p.268). Además, Parasuraman, (1993, p. 305) menciona que la calidad de atención a partir de los hallazgos aportados por las sesiones de grupo que hicieron en su investigación. Puntualiza que “todos los grupos entrevistados apoyaron decididamente la noción de que el factor clave para lograr un alto nivel de calidad en el servicio es igualar o superar las expectativas que el cliente tiene respecto al servicio”.

7. Sobre la influencia de las necesidades de autorrealización de la motivación del personal en la calidad de atención.

De acuerdo con Maslow (1943), las Necesidades de autorrealización o self-actualization, son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Este tipo de necesidades están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento. Ejemplo: “la persona que tiene un talento para la música debe tener música y sufre tensión si no la tiene”. Uno de los medios para satisfacer la necesidad de autorrealización es el realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea realizar y, además de realizarla, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autorrealización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer. Visto así, no puede haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio. En la Tabla N° 08, un 22.3%(50) de los encuestados coinciden en el nivel alto entre las variables necesidades de autorrealización de la motivación y la calidad de atención. Al analizar los valores correlacionales, la tabla N° 13 predice que la dimensión necesidades de autorrealización no se relaciona con la calidad de atención. Lo referido coincide con lo que dice González (2006, p. 128), define que la motivación es la voluntad de llevar a cabo grandes esfuerzos para alcanzar las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad individual. Por otro lado La American Marketing Association (AMA) (citada en Gonzáles, 2006) describe los servicios como: Actividad, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta o se suministran con respecto a la venta de bienes. Por su parte Kotler (1989, p. 160) define un servicio como “cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible.

En conclusión, la Motivación del personal influye significativamente en la Calidad de atención, dado los resultados $r = 0.706$

$P = 0,001$, y $R (0.498)$ alcanzados, esto señala que la variable motivación influye en un 49.8% en la calidad de atención. Por lo tanto se acepta la hipótesis de la investigación. Tabla N° 14, esto permite aceptar la hipótesis general de la investigación que dice: La Motivación del personal influye significativamente en la Calidad de atención.

V. CONCLUSIONES

El nivel de motivación del personal, fue regular 60.7% y alta 35.7% según los encuestados, en cuanto a las dimensiones de la variable, se observa que la dimensión fisiológica (67.4%), seguridad (50%) y autorrealización (56.3%) se ubican en un nivel regular a diferencia de las dimensiones sociales (54.9%) y estima (46.9%) son evaluadas como altas. Tabla N° 02.

La calidad de atención, fueron evaluados como altos por el 71.4% de los usuarios, asimismo sus dimensiones enfoque hacia el cliente (47.8%), participación de personas (34.8%), enfoque de procesos (57.6%), enfoque se sistemas (53.6%), enfoque de hechos (56.3%), relaciones mutuas (56.7%) y orientación ética (61.2%) a diferencia de liderazgo (46.4%) y mejora continua (71.4%), son evaluadas como regulares Tabla N° 03.

Las necesidades fisiológicas se relacionan significativamente en la calidad de atención, lo que afirman los resultados correlacionales, dado los valores sig. 0,001, p (0.538) y R (0.289) alcanzados, en base a ellos se predice que la dimensión necesidades fisiológicas influye en un 28.9% en la calidad de atención. Tabla N° 04 y 09.

Las necesidades de seguridad se relacionan significativamente con la calidad de atención, lo que afirman los resultados correlacionales, dado los valores sig. 0,000; $r=0.737$ y R 0.543 alcanzados, esto predice que la dimensión necesidades de seguridad influye en un 54.3% en la calidad de atención. Tabla N° 05 y Tabla N° 10.

Las necesidades sociales se relacionan con la calidad de atención en, lo que afirman los resultados correlacionales, dado los valores sig. 0,004; $r=0.517$ y R 0.267 alcanzados, en base a ellos se predice que la dimensión necesidades sociales influye en un 26.7% en la calidad de atención. Tabla N° 06 y 11.

Las necesidades de estima se relacionan significativamente con la calidad de atención, lo que afirman los resultados correlacionales, dado los valores sig. 0,000; $r=0.757$ y R 0.573 alcanzados, en base a ellos se predice que la dimensión necesidades de estima influye en un 57.3% en la calidad de atención. Tabla N°

07 y 12.

Las necesidades de autorrealización no se relacionan con la calidad de atención, lo que afirman los resultados correlacionales, dado los valores sig.0,298; $r=0.328$ y $R 0.107$ es muy bajo.

La motivación del personal se relaciona con la calidad de atención, lo que afirman los resultados correlacionales, dado los valores sigs. 0,001; $r=0.706$ y $R (0.498)$ alcanzados, en base a ellos se predice que la motivación influye en un 49.8% en la calidad de atención. Tabla N° 14.

VI. RECOMENDACIONES

El director del Seguro Integral de Salud Macro Región Norte se le recomienda promover incentivos a los trabajadores de manera equitativa, de tal manera que pueda ser distribuido para todo el personal, esto permitirá que el personal se motive y se sienta satisfechos al cubrir sus necesidades.

El director y el sub gerente, generar en los trabajadores un ambiente armonioso, a través de un trato agradable y buenas relaciones interpersonales, esto se podría generar distribuyendo las labores de manera igualitaria, de tal manera que no se perciba que hay favoritismo al interior de la institución

El sub gerente se le recomienda deben establecer actividades motivacionales como: compartir entre compañeros, actividades recreativas, destacando el desempeño de los colaboradores que más sobre salen en la institución, estas actividades deben ser permanentes de tal manera que logren integrar a todos los colaboradores.

Las autoridades, deben capacitar a su personal de todas las áreas, estos cursos deben formar parte de la actividad mensual del trabajador, para ello es necesario que se seleccione de manera adecuada al personal, de tal manera que sirva para hacer la réplica en la institución.

El sub gerente, se le recomienda prestar más atención a las necesidades afectivas y psicológicas del personal, promover el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales, capacitar a sus funcionarios en el control adecuado de sus emociones y entregar soporte emocional y fomentar la consolidación de equipos de trabajo multidisciplinarios que incluyan la participación de psicólogos.

Al administrador, tomar en cuenta las opiniones de los empleados, fomentando la comunicación de jefe – trabajador para que se puedan conocer sus necesidades y las necesidades de los clientes con los que día a día ellos tienen una interrelación.

Al Área de Recursos Humanos, al momento de contratar personal realizar una selección específica y que cumpla con todos los requisitos que el área amerita, para que el personal asignado sea el idóneo para la atención a los usuarios.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aldana, Álvarez, Bernal. Díaz, Galindo, González Y Villegas. Administración Por la Calidad. P.35 Ed. Alfa mega 2010.

Álvarez, Francisco (2007). Calidad y auditoria en salud, Bogotá editorial ecoe ediciones abril del 2007.

Arellano, R. (2000). Marketing Enfoque América Latina México: Mc Graw Hill, 519 – 527 p.

Barnett, R. Bernuy, S. Cárdenas, K y Loza, T (2012) en su estudio denominado: Análisis de los factores Motivacionales de los Funcionarios del Sector Bancario Peruano, en la Universidad Católica del Perú. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4596/BARNETT_BERNUY_CARDENAS_LOZA_FUNCIONARIOS.pdf?sequence=1.

Carrillo López, R. (2001). Cómo desarrollar la inteligencia motivacional. México: Pax.

Claude Levy-Leboyer (2003). La motivación en la empresa. Modelos y estrategias. París: Ediciones Gestión 2000.

Daft, R. L. (1999). Organizaciones: el comportamiento del individuo y de los grupos humanos. México: Limusa.

Domínguez, Humberto (2006). El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit. ECOE ediciones.

Drucker, P. (2002). Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

El salario emocional es la clave para evitar la fuga de talentos. (2010, 23 de septiembre). El Comercio, p. B1, B6.

En 71% de los casos, empresas atraen a nuevos empleados por su imagen. (2010, 5 de octubre). Gestión, p. 9.

Gibson, J. L. (2003). Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. 10ª ed. México: McGraw-Hill.

Grönroos, C. (1984). "A service quality model and its marketing implications". European Journal of Marketing 18(4), 36-44.

Guajardo, E (1996) administración de calidad total y productividad (2 ed) México. Mc Graw Hill.

Hayes, Bob E. (2000). Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios. Barcelona: Gestión, 197 P.

Hellriegel, D., Slocum, J. W. & Woodman, R. (1999). Comportamiento organizacional. México D.F., México: Internacional Thomson Editores.

James, 1997 La gestión de la calidad total un texto introductorio. Madrid. Prencite. Hall Iberia.

Kreitner, R. & Kinicki, A. (2003). Comportamiento organizacional: concepto, problemas y prácticas (7a ed.). México: McGraw-Hill.

Marcano, M. (2006). Lecciones Preliminares de Psicología. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Martínez, Armando (2005). Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F.

Maslow, A (2007). Motivación y personalidad, Días de Santos, S.A, Madrid, Tercera edición, 1951, pag. 21-38.

Müller de la Lama. (2003). Cultura de calidad de servicio. México: Trillas. 127 p.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Cuestionario para evaluar la calidad de atención

Estimado usuario:

Estamos interesados en conocer su opinión sobre su satisfacción con respecto a la calidad de atención que se le brinda. Sus respuestas son totalmente confidenciales y serán utilizados únicamente para el proceso de la investigación. Agradeceremos su participación.

Fecha de aplicación: _____ Edad: _____
 Sexo: _____ Grado de instrucción: _____
 Servicio que evalúa: _____

Marque con un aspa "x" la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Muy de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni desacuerdo 3	Desacuerdo 2	Muy Desacuerdo 1
------------------	--------------	-------------------------------	--------------	------------------

DIMENSIONES	Nº	ITEMS	INDICES				
			1	2	3	4	5
Enfoque Hacia el Cliente	01	Se tienen en cuenta las necesidades de sus clientes para su atención (existencia de atención preferencial)					
	02	Se brinda información clara, completa y confiable de los productos y servicios que se le ofrece a sus clientes					
	03	El horario de atención, se adecua a las necesidades de los usuarios.					
Liderazgo	04	Existe una buena comunicación entre los trabajadores y el cliente.					
	05	Se evidencia una actitud positiva de atención por parte del trabajador.					
	06	Las consultas de los usuarios son absueltas rápidamente, por los canales de habilitados: Telefónica, internet o escrito.					
Participación de las personas	7	El trabajador que la (o) atiende, cuenta con toda la información suficiente para resolver su problema.					
	8	Considera usted que el personal que lo atiende se encuentra capacitado para el cumplimiento de sus funciones.					
Enfoque basado en Procesos	9	Se encuentran claros todos los procesos para la adquisición de algún servicio que ofrece.					
	10	Existe supervisión por parte de los directivos, cuando uno de sus trabajadores no puede resolver la consulta.					
	11	Se le hace conocer a usted de manera clara y precisa los procedimientos que se realizarán para acceder al servicio que consulta.					

Enfoque de Sistemas para la Gestión	12	Cuando usted consulta por algún servicio de la institución, se realiza el seguimiento de manera rápida por parte del personal.					
	13	Cuando se actualiza la información de los servicios que ofrece, son rápidamente dados a conocer a los usuarios.					
	14	Se adoptan las medidas correctivas en las deficiencias que suceden en los servicios que ofrece.					
Mejoramiento continuo	15	Se aplica correctamente todo los procedimientos para la adquisición de los servicios que ofrece.					
	16	El tiempo de espera para su atención es rápido.					
	17	Las medidas de seguridad con las que cuenta la agencia, le inspiran confianza.					
Enfoque basado en hechos para	18	Se ofrecen procedimientos para la atención de reclamos que contengan plazos razonables.					
	19	Se ofrece una información clara de las áreas que participa cuando se solicita un servicio que ofrece.					
	20	La información que está disponible hacia el público, relativo a preguntas, consultas, así como a las estadísticas de reclamos son claras y visibles.					

ANEXO N° 1: Ficha Técnica: Calidad De Atención

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Denominación : Calidad de atención
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
3. Institución :
4. Fecha de Edición :
5. Medición : Calidad de atención usuario
6. Administración : Individual y Colectiva.
7. Tiempo de aplicación : 20 Minutos.

II. OBJETIVO:

Evaluar la calidad de atención de los trabajadores

III. CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE

- ✓ **Variable dependiente: Calidad de Atención**
 - ✓ Enfoque hacia el cliente
 - Satisfacer a sus clientes
 - ✓ Liderazgo
 - Desarrollar una conciencia hacia la calidad
 - ✓ Participación activa
 - Compromiso de los servidores públicos
 - ✓ Enfoque basado en los procesos
 - Procesos de interacción
 - ✓ Enfoque de sistemas para la gestión
 - Sistema de gestión de la calidad
 - ✓ Mejora continua
 - Eficiencia, eficacia, efectividad
 - ✓ Enfoque basados en hechos
 - Decisiones eficaces
 - ✓ Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios.
 - Equilibrio contractual
 - ✓ Orientación ética y social.
 - Decisiones claras

IV. INSTRUCCIONES.

- El cuestionario consta de 30 ítems, correspondiendo: Enfoque hacia el cliente 5, Liderazgo 4; Participación activa 3; Enfoque basado en los procesos 4; Enfoque de sistemas para la gestión 3; Mejora continua 4; Enfoque basados en hechos 3; Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes y servicios, 2, Orientación ética y social, 2.
- Para evaluar cada uno de los ítems se ha usado la escala de Likert: Muy de acuerdo 5, De acuerdo, 4, Ni de acuerdo ni desacuerdo, 3, Desacuerdo, 2, Muy Desacuerdo, 1 se han establecido las siguientes categorías para medir el nivel de calidad: Alta, Regular Y Mala.
- El máximo puntaje es 150 y el mínimo 30.

V. MATERIALES.

Cuestionario, Lápices, Lapicero Y Borrador.

VI. EVALUACIÓN.

- Nivel para cada una de las dimensiones.

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

- Nivel para la variable.

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de calidad de atención.

Niveles	Enfoque hacia el cliente	Liderazgo	Participación activa	Enfoque de procesos	Enfoque de sistemas	Mejora continua	Enfoque de hechos	Relaciones mutuamente beneficiosas	Orientación ética y social	GENERAL
Mala	5-11	4-9	3-7	4-9	3-7	4-9	3-7	2-4	2-4	40-79
Regular	12-18	10-14	8-11	10-14	8-11	10-14	8-11	5-7	5-7	80-120
Buena	19-25	15-20	12-15	15-20	12-15	15-20	12-15	8-10	8-10	121-150

ANEXO N° 2: Ficha Técnica: Motivación

I. DATOS INFORMATIVOS:

1. Denominación : Motivación
2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
3. Institución : Trabajadores
4. Fecha de Edición : .
5. Medición : Motivación del personal
6. Administración : Individual y Colectiva.
7. Tiempo de aplicación : 20 Minutos.

II. OBJETIVO:

Evaluar la motivación de los trabajadores

III. CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:

Variable dependiente: Calidad del servicio

- ✓ **Fisiológicas**
 - Necesidades innatas
- ✓ **Seguridad**
 - Protección ante el peligro
- ✓ **Sociales**
 - Sociales
- ✓ **Estima**
 - Afecto y amistad
- ✓ **Autorrealización**
 - Desarrollar su potencial

IV. Instrucciones.

- ✓ El cuestionario consta de 30 ítems, correspondiendo: Fisiológicas 6, Seguridad6; protección ante el peligro 6; Sociales6; Estima 6; Autorrealización 6.
- ✓ Para evaluar cada uno de los ítems se ha usado la escala de Likert: Muy de acuerdo 5, De acuerdo, 4, Ni de acuerdo ni desacuerdo, 3, Desacuerdo, 2, Muy Desacuerdo, 1, se han establecido las siguientes categorías para medir el nivel de calidad: Baja, Regular Y Alta
- ✓ El máximo puntaje es 150 y el mínimo 30.

v. Materiales.

Cuestionario, Lápices, Lapicero Y Borrador.

vi. Evaluación.

- Nivel para cada una de las dimensiones.
El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada dimensión, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

- Nivel para la variable.

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de motivación laboral.

MOTIVACION

Niveles	FISIOLOGICA	SEGURIDAD	SOCIALES	ESTIMA	AUTOR	GENERAL
BAJA	6 – 14	6 – 14	6 – 14	6 – 14	6 – 14	30 – 70
REGULAR	15 - 22	15 - 22	15 - 22	15 - 22	15 - 22	71 – 110
ALTA	23 – 30	23 – 30	23 – 30	23 – 30	23 – 30	111 – 150

VARIABLE : MOTIVACIÓN																																				
P	Dimensión FISIOLÓGICA						SU B. TO T A L	Dimensión: SEGURIDAD						SUB. TOT AL	Dimensión: SOCIALES						SU B. TO T A L	Dimensión: ESTIMA						SUB. TOT AL	Dimensión: Autorrealización						SU B. TO T A L	TOTA L VARI ABLE
	ITEMS							ITEMS							ITEMS							ITEMS														
	1	2	3	4	5	6		7	8	9	10	11	12		13	14	15	16	17	18		19	20	21	22	23	24		25	26	27	28	29	30		
1	4	4	1	2	3	3	17	4	4	4	3	5	1	21	5	5	5	4	4	3	26	2	4	4	5	5	4	24	2	5	5	4	3	4	23	111
2	3	3	3	4	3	4	20	4	4	5	4	2	3	22	3	4	4	3	3	4	21	2	2	4	3	5	3	19	2	4	3	4	5	5	23	105
3	4	1	1	4	3	3	16	3	2	4	2	3	1	15	5	3	3	3	4	1	19	3	3	4	3	4	4	21	2	4	3	4	3	4	20	91
4	4	1	1	5	3	3	17	3	3	5	5	1	3	20	3	5	4	4	3	4	23	1	3	4	5	5	5	23	4	4	1	3	3	4	19	102
5	1	1	1	1	1	1	6	1	3	4	5	1	3	17	5	2	5	2	5	2	21	5	5	3	5	5	2	25	2	5	5	5	5	5	27	96
6	4	2	5	4	5	4	24	2	5	5	5	2	5	24	5	4	5	4	4	4	26	4	1	3	5	3	4	20	3	5	5	5	5	5	28	122
7	4	4	1	2	2	3	16	4	3	4	4	2	5	22	4	3	5	4	4	4	24	2	3	3	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23	105
8	4	3	5	5	5	3	25	3	3	5	3	2	5	21	4	5	4	3	4	3	23	4	4	3	4	5	5	25	2	3	4	5	5	5	24	118
9	4	4	4	2	4	4	22	2	4	5	4	2	5	22	4	4	4	4	4	4	24	2	5	4	5	5	5	26	2	5	4	4	4	4	23	117
10	3	3	2	2	3	3	16	4	2	5	3	5	3	22	3	4	4	4	2	4	21	4	2	2	2	5	5	20	2	5	3	3	4	4	21	100
11	4	4	3	4	5	5	25	4	5	4	5	5	4	27	5	4	5	4	4	2	24	5	4	4	2	4	4	23	4	5	5	4	4	3	25	124
12	4	4	1	2	3	3	17	4	4	4	3	5	1	21	5	5	5	4	4	3	26	2	4	4	5	5	4	24	2	5	5	4	3	4	23	111
13	4	3	4	3	4	1	19	4	4	3	3	3	4	21	3	2	2	2	2	2	13	2	3	3	2	3	3	16	2	2	2	6	3	3	18	87
14	1	3	2	2	2	2	12	3	3	1	3	4	4	18	4	3	3	4	3	3	20	3	3	4	3	4	4	21	4	4	4	3	3	3	21	92
15	1	2	1	2	2	3	11	4	4	1	3	3	4	19	4	3	3	1	4	4	19	4	4	3	3	3	3	20	4	4	3	3	4	3	21	90
16	1	3	2	1	1	2	10	4	3	2	3	3	4	19	4	5	5	4	4	4	26	3	3	3	5	4	4	22	4	4	3	1	4	3	19	96
17	3	3	3	2	2	3	16	4	4	2	5	5	5	25	3	4	4	2	4	4	21	4	4	3	1	3	4	19	4	4	4	5	3	2	22	103
18	2	5	5	4	1	2	19	5	5	2	4	4	4	24	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	3	3	3	21	5	4	4	5	3	3	24	113
19	2	1	3	2	4	1	13	4	5	2	5	5	4	25	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	3	2	21	104
20	4	4	5	1	1	2	17	2	3	5	3	2	2	17	4	5	5	3	5	5	27	4	4	5	5	5	5	28	4	4	4	4	4	3	23	112
21	2	2	2	4	4	3	17	3	2	5	2	2	2	16	2	1	2	4	2	1	12	3	2	2	2	2	1	12	2	2	3	4	3	2	16	73

22	3	2	2	3	4	2	16	3	2	5	2	3	3	18	1	1	1	4	2	2	11	3	2	1	4	2	2	14	1	1	1	3	2	2	10	69
23	4	3	4	4	3	1	19	4	4	3	4	4	5	24	2	2	2	2	3	2	13	2	1	1	4	2	2	12	2	2	2	5	2	1	14	82
24	4	3	4	3	4	2	20	3	4	1	4	4	4	20	5	5	5	3	5	5	28	4	5	4	3	4	3	23	4	4	4	5	4	3	24	115
25	4	2	2	1	3	4	16	4	4	1	3	3	4	19	4	4	4	4	4	3	23	5	4	3	3	3	4	22	4	4	4	2	4	2	20	100
26	4	2	2	2	3	3	16	4	4	2	3	3	3	19	4	3	3	1	4	4	19	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	4	4	3	23	98
27	3	2	3	2	2	4	16	3	3	2	3	3	3	17	3	4	4	4	4	4	23	4	4	5	3	4	3	23	4	4	5	3	4	4	24	103
28	4	3	2	2	3	3	17	3	3	2	4	4	4	20	3	4	4	2	3	3	19	4	4	3	4	3	4	22	3	3	3	3	3	2	17	95
29	2	2	2	2	2	4	14	3	3	2	4	4	4	20	4	4	5	4	5	4	26	4	4	5	4	4	3	24	5	5	5	4	4	3	26	110
30	4	4	4	4	3	3	22	4	5	5	5	5	5	29	3	4	4	4	4	5	24	4	4	5	3	3	3	22	4	4	3	4	4	3	22	119
31	3	3	4	4	3	4	21	3	3	5	2	2	2	17	5	3	3	3	3	3	20	4	4	3	2	3	4	20	4	5	4	4	4	3	24	102
32	3	4	2	2	3	5	19	3	3	5	2	2	3	18	3	2	2	4	1	1	13	2	3	2	3	2	2	14	2	2	3	4	2	1	14	78
33	4	4	4	2	2	3	19	3	4	3	4	4	5	23	2	1	1	4	1	1	10	2	2	1	3	2	2	12	2	2	2	3	2	1	12	76
34	4	4	2	2	4	4	20	4	4	3	3	3	4	21	5	3	3	2	3	3	19	4	4	3	5	3	4	23	5	5	4	1	4	3	22	105
35	4	3	2	2	4	5	20	4	4	1	5	5	5	24	4	4	5	3	5	5	26	3	3	4	1	4	5	20	3	3	3	2	3	3	17	107
36	4	2	2	1	3	4	16	5	5	1	4	4	4	23	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	3	3	3	21	4	4	4	4	4	3	23	104
37	3	4	2	3	4	3	19	3	2	2	2	2	3	14	5	4	4	1	4	4	22	4	4	5	4	5	3	25	5	4	4	4	4	3	24	104
38	4	4	3	2	4	4	21	3	2	2	2	3	2	14	1	2	2	4	2	2	13	1	1	1	5	2	2	12	3	2	2	4	2	2	15	75
39	2	2	3	1	2	2	12	2	3	2	2	2	2	13	2	2	1	2	1	2	10	2	2	1	2	2	2	11	2	2	2	3	2	1	12	58
40	2	1	3	1	1	2	10	2	2	2	3	3	3	15	2	2	2	4	3	2	15	1	1	1	4	1	1	9	2	1	1	3	1	1	9	58
41	2	4	3	3	2	2	16	3	3	5	2	2	2	17	3	2	2	4	2	1	14	2	2	1	4	2	3	14	2	2	1	1	1	1	8	69
42	1	1	2	4	4	4	16	3	3	5	2	1	2	16	1	3	3	3	2	2	14	2	2	3	3	3	2	15	2	1	1	5	1	1	11	72
43	4	3	3	4	3	2	19	4	5	5	5	4	3	26	3	3	3	4	2	2	17	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	5	2	1	14	89
44	3	4	4	2	4	4	21	4	5	3	5	4	4	25	4	3	4	4	4	3	22	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	4	3	23	113
45	4	4	4	4	2	4	22	4	4	3	3	4	4	22	4	3	3	2	4	4	20	5	5	4	3	3	3	23	5	4	3	4	3	3	22	109
46	4	3	4	3	2	4	20	2	2	1	3	3	3	14	4	4	5	3	5	4	25	5	5	4	4	3	4	25	3	4	5	4	4	3	23	107
47	4	3	4	4	4	3	22	2	2	1	1	1	2	9	2	2	2	4	1	1	12	1	1	2	4	2	2	12	2	1	1	3	1	1	9	64
48	3	4	2	3	4	3	19	3	3	2	3	3	2	16	2	1	1	1	2	2	9	2	2	1	3	2	2	12	2	2	1	5	1	2	13	69
49	4	4	3	3	4	4	22	2	2	2	1	2	2	11	2	2	2	4	2	3	15	2	2	1	5	1	1	12	2	2	1	5	1	2	13	73

50	4	2	4	4	4	3	21	1	2	2	2	2	3	12	2	2	2	2	1	1	10	1	1	1	3	2	2	10	2	3	3	2	2	2	14	67
51	2	1	3	1	2	2	11	4	4	2	5	5	5	25	2	2	2	4	3	2	15	2	2	1	5	2	2	14	2	2	1	4	1	1	11	76
52	2	1	2	1	3	1	10	5	5	5	4	4	5	28	4	3	4	4	5	5	25	4	4	3	2	3	4	20	4	4	3	3	4	3	21	104
53	2	3	2	3	3	2	15	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	3	4	4	26	4	4	5	3	5	4	25	4	5	4	3	3	3	22	113
54	2	3	2	4	4	1	16	4	4	5	4	5	5	27	4	3	3	4	3	4	21	5	5	4	3	3	3	23	4	4	4	4	4	3	23	110
55	3	2	3	3	4	3	18	4	3	3	3	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25	4	4	3	5	3	3	22	5	5	5	4	5	5	29	115
56	4	2	3	3	4	4	20	3	3	3	4	4	4	21	4	4	5	2	5	4	24	5	5	4	1	3	3	21	3	4	4	4	4	2	21	107
57	4	2	4	4	4	4	22	3	3	1	3	4	4	18	4	5	5	3	4	4	25	4	4	4	3	5	5	25	4	3	4	4	3	3	21	111
58	4	3	4	5	4	4	24	4	4	1	3	3	3	18	4	3	3	4	3	4	21	4	4	3	4	3	4	22	4	3	3	3	3	3	19	104
59	4	4	4	3	3	3	21	4	5	2	4	4	4	23	3	4	4	1	5	4	21	3	3	4	5	4	4	23	4	4	4	1	3	3	19	107
60	4	4	3	3	4	4	22	3	3	2	4	4	4	20	4	4	5	4	4	3	24	5	4	4	2	3	4	22	4	4	3	2	3	2	18	106
61	4	3	5	1	5	5	23	3	3	2	4	4	4	20	4	4	4	2	4	3	21	5	5	5	4	5	4	28	4	4	5	4	4	3	24	116
62	5	4	2	3	3	4	21	4	4	2	5	5	5	25	4	4	3	4	4	4	23	4	4	5	4	4	3	24	4	4	5	4	4	3	24	117
63	4	2	3	1	5	3	18	4	4	5	5	4	4	26	3	4	4	4	4	4	23	3	3	4	3	4	4	21	5	5	4	4	3	2	23	111
64	5	5	1	3	3	5	22	4	4	5	5	5	5	28	3	5	5	3	5	5	26	4	4	5	3	5	3	24	4	5	4	2	3	2	20	120
65	4	5	1	3	5	2	20	4	4	5	4	3	3	23	5	4	4	4	3	3	23	4	4	5	4	3	3	23	4	4	5	2	4	3	22	111
66	5	5	2	5	5	4	26	3	3	3	4	4	4	21	4	5	5	4	5	5	28	4	4	5	3	4	3	23	4	4	4	1	4	3	20	118
67	4	4	2	5	4	3	22	4	4	3	3	3	3	20	4	4	4	2	4	5	23	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	2	3	3	17	104
68	5	3	2	5	4	5	24	3	4	1	4	4	3	19	3	3	3	3	3	4	19	3	3	4	4	5	5	24	4	4	4	1	4	3	20	106
69	5	4	2	5	4	4	24	4	5	1	5	4	3	22	3	3	3	4	3	3	19	4	4	5	3	5	5	26	3	3	4	2	4	3	19	110
70	5	3	5	3	3	4	23	4	4	2	3	3	4	20	4	5	4	1	3	3	20	4	4	5	2	4	3	22	3	3	3	4	3	3	19	104
71	4	5	5	4	5	4	27	4	3	2	3	4	4	20	5	4	4	4	4	5	26	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	4	3	3	21	116
72	4	3	5	1	5	5	23	4	4	2	5	5	4	24	3	5	4	2	3	3	20	4	3	3	3	3	4	20	3	3	3	4	3	2	18	105
73	4	2	4	4	4	3	21	4	5	2	5	5	4	25	4	5	5	4	5	5	28	5	5	4	5	3	3	25	4	5	4	1	3	4	21	120
74	2	1	3	1	2	2	11	4	4	5	3	3	3	22	3	4	4	4	3	3	21	3	4	4	1	3	3	18	4	4	5	2	4	3	22	94
75	2	1	2	1	3	1	10	5	5	5	4	4	4	27	4	3	3	3	4	4	21	3	4	4	3	4	5	23	4	4	4	2	4	3	21	102
76	2	3	2	3	3	2	15	4	4	5	5	5	4	27	5	4	4	4	4	5	26	4	4	5	4	3	3	23	4	4	5	3	5	5	26	117
77	2	3	2	4	4	1	16	3	4	3	4	4	4	22	3	5	5	4	5	4	26	4	4	5	5	3	3	24	4	4	3	2	3	2	18	106

78	3	2	3	3	4	3	18	3	4	1	4	4	4	20	4	4	4	2	5	5	24	3	3	4	2	3	4	19	3	4	4	4	4	2	21	102
79	4	2	3	3	4	4	20	5	4	1	4	3	4	21	5	5	4	3	3	3	23	5	4	3	4	3	3	22	5	5	5	5	3	2	25	111
80	4	2	4	4	4	4	22	5	5	2	4	3	3	22	5	4	4	2	3	5	23	3	3	4	4	4	4	22	4	4	5	4	5	3	25	114
81	4	3	4	5	4	4	24	4	4	2	4	5	5	24	4	5	4	4	3	3	23	4	3	4	3	4	4	22	3	4	4	5	4	2	22	115
82	4	4	4	3	3	3	21	4	4	2	4	3	3	20	4	4	5	4	5	5	27	4	3	3	3	4	4	21	5	5	5	4	4	3	26	115
83	4	4	3	3	4	4	22	2	3	2	3	2	2	14	4	5	4	3	4	4	24	5	5	4	4	3	4	25	4	4	4	3	3	2	20	105
84	4	3	5	1	5	5	23	5	5	5	4	4	4	27	2	2	2	4	1	1	12	2	2	1	3	1	1	10	2	1	1	3	1	1	9	81
85	3	3	3	4	3	2	18	5	5	5	5	5	5	30	4	5	4	4	4	3	24	4	4	5	4	4	3	24	4	4	5	2	4	4	23	119
86	3	3	4	3	4	3	20	4	4	5	5	4	4	26	5	4	4	2	5	5	25	3	4	4	4	3	3	21	4	3	3	2	4	3	19	111
87	4	3	4	3	4	3	21	4	4	3	4	5	5	25	2	5	4	3	4	4	22	4	4	5	3	5	4	25	5	4	4	1	3	3	20	113
88	4	3	4	4	4	5	24	4	3	3	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	23	3	3	4	2	4	3	19	5	5	5	2	4	3	24	112
89	3	2	3	5	3	4	20	3	2	1	2	2	2	12	4	4	3	1	3	3	18	4	4	5	3	4	3	23	4	3	3	1	4	3	18	91
90	3	3	3	3	4	4	20	2	2	1	2	1	2	10	2	1	1	4	2	2	12	2	2	1	3	1	1	10	2	2	1	2	2	2	11	63
91	3	2	3	4	3	4	19	5	5	2	5	5	5	27	3	1	2	2	2	2	12	2	2	3	5	2	1	15	3	2	2	4	2	2	15	88
92	4	3	4	3	4	5	23	4	4	2	4	4	4	22	5	3	3	4	3	4	22	4	4	3	1	4	4	20	5	5	5	4	5	3	27	114
93	3	2	2	3	2	1	13	3	4	2	4	5	5	23	4	4	4	4	4	5	25	4	3	3	3	4	5	22	4	4	4	4	4	3	23	106
94	2	2	2	4	1	1	12	4	4	2	4	4	3	21	3	5	5	3	3	3	22	4	4	5	4	4	3	24	4	4	3	1	3	3	18	97
95	2	1	2	5	2	2	14	3	3	5	3	4	4	22	3	4	3	4	3	3	20	3	3	4	5	4	5	24	3	3	3	2	3	3	17	97
96	4	3	5	3	5	5	25	4	5	5	5	4	5	28	4	4	4	4	4	5	25	4	3	3	2	4	4	20	3	4	3	2	3	3	18	116
97	4	2	3	5	4	4	22	3	4	5	4	4	3	23	4	5	5	2	4	3	23	3	3	4	4	4	5	23	4	4	4	3	5	4	24	115
98	4	3	4	3	4	3	21	2	1	3	3	2	1	12	4	3	3	3	3	4	20	5	5	4	4	3	4	25	4	4	4	2	4	3	21	99
99	4	4	3	3	3	4	21	4	5	3	5	5	4	26	1	1	1	3	2	2	10	1	1	1	3	2	2	10	1	1	1	4	1	1	9	76
100	3	2	3	1	3	4	16	3	3	1	4	4	4	19	5	3	3	2	4	5	22	4	4	5	3	4	3	23	3	3	3	5	4	4	22	102
101	4	3	4	4	4	4	23	4	4	1	3	3	4	19	4	5	5	4	4	3	25	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	3	4	23	113
102	4	3	3	3	3	4	20	4	3	2	3	3	4	19	4	5	5	4	4	4	26	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	5	3	3	23	108
103	4	3	4	3	5	3	22	4	4	2	3	3	4	20	4	4	4	3	5	5	25	5	4	3	4	3	3	22	4	4	4	4	4	3	23	112
104	2	1	2	4	3	2	14	4	4	2	4	5	5	24	3	5	5	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23	5	4	4	3	4	2	22	108
105	2	1	2	5	2	1	13	4	4	2	3	3	5	21	3	3	3	4	3	4	20	3	4	3	3	3	3	19	5	4	4	3	4	3	23	96

106	4	3	4	3	5	3	22	5	5	5	4	4	4	27	3	3	3	2	4	4	19	4	5	4	2	3	3	21	4	4	3	2	3	2	18	107
107	3	3	3	4	4	4	21	4	3	5	3	3	4	22	4	4	4	3	5	4	24	3	3	4	3	3	4	20	4	4	4	2	4	3	21	108
108	4	3	4	3	4	3	21	4	4	5	3	4	5	25	4	5	4	4	5	5	27	4	4	3	3	4	3	21	4	4	4	1	3	3	19	113
109	4	3	4	3	5	4	23	4	4	3	4	4	4	23	3	4	4	1	4	5	21	4	3	3	5	3	4	22	4	4	4	2	5	4	23	112
110	2	2	1	1	1	2	9	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	4	4	3	22	4	4	5	1	4	3	21	5	5	5	1	5	3	24	97
111	2	1	2	1	2	2	10	4	5	3	5	4	3	24	3	4	4	2	4	3	20	3	3	4	3	4	5	22	5	5	5	2	4	2	23	99
112	1	1	2	1	2	2	9	4	4	1	4	4	4	21	3	5	5	4	4	4	25	4	4	5	4	5	3	25	3	3	3	4	3	4	20	100
113	1	1	2	3	3	2	12	3	4	1	4	3	3	18	4	4	4	4	3	3	22	3	3	4	5	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	99
114	1	1	1	1	1	3	8	4	4	2	4	4	4	22	4	5	5	3	5	4	26	4	5	5	2	3	3	22	5	5	3	4	3	3	23	101
115	2	1	2	5	3	3	16	4	4	2	5	5	5	25	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	1	4	3	20	110
116	4	3	4	4	4	3	22	3	3	2	3	3	4	18	4	5	5	4	5	5	28	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	2	4	4	24	118
117	3	3	4	2	4	3	19	5	5	2	5	5	5	27	4	4	4	2	5	4	23	4	4	4	3	5	4	24	4	4	4	2	3	3	20	113
118	4	3	4	4	4	4	23	4	5	5	4	4	5	27	5	5	5	3	4	4	26	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	3	4	5	24	123
119	1	1	2	3	2	2	11	4	4	5	4	4	4	25	5	4	5	2	4	4	24	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	2	5	4	23	110
120	1	2	2	2	2	1	10	5	4	5	3	3	3	23	5	4	4	4	4	4	25	5	5	4	3	4	4	25	4	5	5	4	4	3	25	108
121	1	2	2	5	2	2	14	4	4	3	5	4	4	24	3	5	4	4	4	4	24	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	5	2	1	18	103
122	2	2	2	4	2	2	14	5	5	3	4	5	5	27	4	5	5	3	5	5	27	4	4	3	4	3	3	21	5	4	4	4	4	2	23	112
123	1	1	2	2	2	2	10	4	4	1	3	4	4	20	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	3	4	5	24	5	5	5	5	5	1	26	106
124	4	3	4	4	4	3	22	4	3	1	4	1	2	15	4	3	4	4	4	4	23	4	4	5	2	4	3	22	4	4	4	4	4	1	21	103
125	3	3	4	3	5	5	23	4	4	2	4	4	4	22	1	3	3	2	3	4	16	3	3	5	3	4	3	21	2	3	1	3	2	1	12	94
126	4	3	4	2	4	3	20	3	4	2	4	4	4	21	4	5	5	3	4	4	25	4	4	3	3	4	4	22	4	3	4	3	4	1	19	107
127	5	5	5	4	5	4	28	4	4	2	5	5	5	25	5	5	4	4	4	4	26	4	4	5	5	4	3	25	3	3	3	2	3	3	17	121
128	4	2	3	2	4	4	19	4	5	2	4	4	4	23	3	5	4	1	4	4	21	5	4	4	1	5	4	23	4	4	4	2	4	1	19	105
129	3	3	4	4	4	5	23	5	5	5	4	4	4	27	3	5	4	4	4	4	24	3	4	4	3	4	5	23	5	4	3	1	3	1	17	114
130	3	3	3	3	4	3	19	4	4	5	4	5	5	27	4	5	4	2	4	4	23	5	4	4	4	4	5	26	5	5	5	2	4	4	25	120
131	3	3	3	2	3	4	18	4	5	5	5	5	4	28	4	5	4	4	4	5	26	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	1	4	3	23	122
132	3	2	2	4	4	4	19	5	5	3	5	4	5	27	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	2	4	4	22	4	4	3	2	4	3	20	113
133	4	3	4	2	4	4	21	5	5	3	5	5	5	28	4	5	4	3	4	5	25	4	4	4	4	5	5	26	5	5	4	4	4	1	23	123

134	4	3	4	4	4	4	23	4	4	1	4	4	5	22	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	4	28	120		
135	3	2	3	3	3	4	18	4	4	1	4	3	4	20	4	5	5	4	5	4	27	4	4	4	3	4	5	24	5	5	4	4	4	3	25	114
136	3	2	3	2	3	5	18	5	5	2	4	4	4	24	4	5	5	2	3	4	23	4	4	4	3	4	4	23	4	4	3	1	2	2	16	104
137	4	3	4	4	5	4	24	4	5	2	5	5	5	26	5	5	5	3	4	5	27	4	4	5	4	5	5	27	5	5	5	2	4	4	25	129
138	4	3	4	2	4	5	22	5	5	2	5	5	5	27	5	4	4	2	5	5	25	4	5	5	3	5	5	27	5	4	4	2	4	4	23	124
139	3	3	4	4	4	4	22	4	4	2	4	4	3	21	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	3	4	4	23	120
140	4	3	3	3	3	3	19	5	5	5	4	4	4	27	4	3	3	4	4	4	22	4	3	3	4	3	3	20	3	3	3	2	4	2	17	105
141	4	3	3	4	3	3	20	4	5	5	4	4	4	26	5	4	5	3	5	5	27	5	5	4	3	5	4	26	5	5	5	4	5	4	28	127
142	3	3	4	2	4	5	21	4	5	5	5	3	3	25	5	4	4	4	5	4	26	4	4	4	2	4	4	22	3	3	3	5	3	2	19	113
143	3	3	4	4	5	4	23	3	3	3	3	4	3	19	4	4	5	4	5	5	27	4	4	4	3	4	5	24	4	4	3	4	3	3	21	114
144	3	2	3	3	3	5	19	4	4	3	3	3	3	20	5	5	5	2	5	4	26	3	3	4	3	5	5	23	4	4	4	5	3	2	22	110
145	3	4	4	2	4	5	22	4	4	1	4	5	5	23	4	4	5	3	5	5	26	4	4	4	5	5	5	27	3	3	2	4	2	2	16	114
146	4	3	3	4	3	4	21	5	5	1	4	4	4	23	5	4	4	4	4	4	25	3	4	4	1	5	5	22	4	4	4	3	4	3	22	113
147	4	3	4	2	4	3	20	4	4	2	5	5	5	25	4	4	5	1	5	5	24	4	4	4	3	5	5	25	4	4	4	3	4	3	22	116
148	5	5	5	4	5	4	28	4	4	2	4	5	5	24	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	2	5	5	24	129
149	3	2	3	3	3	5	19	3	3	2	4	4	3	19	4	4	5	2	5	4	24	4	4	3	5	3	3	22	5	4	4	2	4	2	21	105
150	4	2	3	2	4	4	19	4	4	2	5	5	5	25	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	2	5	5	24	3	3	3	1	2	1	13	103
151	3	2	4	4	5	5	23	4	3	5	3	4	4	23	3	4	5	4	5	5	26	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	2	4	3	21	118
152	5	3	4	2	5	4	23	3	4	5	4	4	4	24	3	4	4	3	3	3	20	4	4	4	4	5	5	26	4	3	3	1	3	2	16	109
153	4	2	3	4	4	5	22	3	4	5	4	4	4	24	5	3	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	4	21	3	4	4	2	3	3	19	110
154	4	3	4	3	4	4	22	3	3	3	4	4	4	21	3	3	3	4	4	4	21	3	4	4	3	4	4	22	3	3	3	4	3	2	18	104
155	3	2	4	2	4	5	20	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	2	4	4	22	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	3	3	22	109
156	1	1	2	3	2	2	11	3	4	1	4	4	4	20	3	3	4	3	4	4	21	4	4	4	3	3	3	21	3	3	4	4	3	3	20	93
157	4	4	4	1	4	5	22	3	4	1	4	4	4	20	4	4	4	2	3	4	21	4	4	3	4	4	4	23	4	4	3	1	4	3	19	105
158	4	3	4	1	5	4	21	2	2	2	3	3	3	15	4	4	4	4	4	3	23	4	4	3	4	3	4	22	4	3	4	2	4	4	21	102
159	3	3	2	1	2	5	16	4	4	2	3	4	4	21	3	3	3	4	3	3	19	2	2	4	3	3	3	17	2	2	3	2	2	2	13	86
160	4	3	4	1	4	3	19	3	4	2	4	4	5	22	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	2	4	4	21	4	3	4	3	4	2	20	102
161	4	3	3	1	4	4	19	4	4	2	5	5	5	25	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	2	3	3	20	113

162	2	2	2	3	2	1	12	2	2	5	2	3	3	17	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	3	4	5	24	4	4	5	4	4	3	24	103
163	2	2	3	1	3	1	12	5	4	5	4	4	5	27	3	2	2	2	3	3	15	3	3	3	5	2	2	18	3	3	2	5	2	2	17	89
164	5	3	4	1	5	3	21	3	3	5	3	3	3	20	4	4	4	3	4	5	24	4	4	4	1	5	4	22	5	5	5	4	5	3	27	114
165	4	3	4	4	4	4	23	5	5	3	4	5	4	26	3	3	4	4	4	4	22	3	3	4	3	4	4	21	4	5	4	5	4	3	25	117
166	3	3	3	3	3	5	20	4	5	3	5	5	4	26	4	3	3	1	4	4	19	3	3	4	4	4	4	22	4	4	3	4	3	4	22	109
167	3	3	3	1	3	4	17	4	4	1	4	5	5	23	4	5	4	4	4	3	24	4	4	3	5	3	4	23	4	3	3	3	3	3	19	106
168	3	3	3	1	4	4	18	4	5	1	4	4	3	21	3	5	4	2	4	4	22	4	3	3	2	3	4	19	5	5	4	3	4	3	24	104
169	5	4	4	3	4	5	25	4	4	2	3	3	3	19	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	4	5	5	25	4	5	4	2	3	4	22	114
170	4	3	3	1	4	3	18	4	5	2	4	4	4	23	5	4	4	4	3	3	23	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	2	5	2	20	106
171	1	1	1	1	1	1	6	3	4	2	4	5	5	23	4	3	3	3	3	4	20	4	4	4	3	4	5	24	3	3	3	1	4	2	16	89
172	4	4	4	4	5	3	24	4	4	2	4	4	4	22	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	3	3	3	20	5	5	5	2	4	4	25	114
173	3	4	4	3	4	5	23	4	4	5	4	4	4	25	4	3	3	4	4	4	22	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	1	4	2	19	114
174	3	3	3	1	4	5	19	4	4	5	3	3	3	22	4	4	4	2	4	3	21	4	3	4	3	4	5	23	4	4	4	2	4	4	22	107
175	4	3	4	1	4	4	20	3	3	5	3	3	3	20	3	5	5	3	4	4	24	4	4	5	4	5	5	27	3	3	3	4	3	2	18	109
176	4	2	3	1	3	5	18	4	3	3	4	4	4	22	4	5	4	2	4	4	23	4	4	5	4	5	5	27	4	4	3	4	4	2	21	111
177	4	3	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	3	22	4	3	3	3	3	3	19	3	4	4	4	4	3	22	100
178	3	2	3	1	3	3	15	4	5	1	5	5	5	25	3	5	4	4	4	4	24	4	4	4	2	4	3	21	3	3	3	1	3	2	15	100
179	4	3	3	1	4	4	19	4	4	1	4	5	4	22	5	4	4	3	4	4	24	4	3	3	3	4	4	21	5	4	4	2	4	3	22	108
180	3	3	4	4	4	5	23	4	5	2	4	3	3	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	3	3	3	3	20	4	3	3	2	3	3	18	106
181	5	4	3	3	3	4	22	4	5	2	4	3	3	21	4	4	4	4	3	3	22	4	4	3	5	3	3	22	3	4	4	3	4	3	21	108
182	5	3	3	3	3	4	21	3	3	2	4	3	3	18	4	4	4	2	4	5	23	4	3	3	1	4	4	19	4	4	4	2	4	3	21	102
183	4	2	3	1	3	4	17	4	5	2	4	4	3	22	3	5	5	3	5	4	25	4	4	4	3	3	3	21	3	3	4	4	3	4	21	106
184	3	4	3	1	3	5	19	4	4	5	5	4	4	26	3	3	3	4	3	2	18	3	3	4	4	3	3	20	3	3	3	5	3	3	20	103
185	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	1	4	4	24	4	3	3	5	3	4	22	5	4	3	4	3	3	22	120
186	3	3	4	1	4	5	20	4	3	5	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	2	5	5	25	4	4	4	5	4	3	24	118
187	4	3	4	1	5	4	21	4	5	3	5	4	5	26	5	5	4	2	3	3	22	5	4	4	4	4	3	24	4	5	5	4	4	4	26	119
188	4	4	4	1	4	5	22	5	4	3	4	4	5	25	4	5	4	4	5	5	27	5	5	4	4	3	3	24	4	4	3	3	3	2	19	117
189	3	3	3	3	4	4	20	4	4	1	5	4	4	22	5	4	4	4	4	4	25	5	5	3	3	3	3	22	4	4	5	3	4	4	24	113

190	4	5	5	1	5	5	25	4	3	1	4	4	3	19	4	3	4	3	4	4	22	4	4	4	3	5	4	24	4	4	3	2	3	3	19	109
191	5	4	5	1	5	4	24	4	3	2	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	3	4	5	4	3	4	23	3	4	4	2	3	2	18	110
192	4	3	4	4	5	4	24	2	2	2	2	3	3	14	4	3	3	4	3	4	21	5	3	4	3	3	4	22	3	4	4	1	3	3	18	99
193	2	1	3	3	3	5	17	4	3	2	4	4	4	21	3	2	2	2	2	3	14	3	3	3	4	3	3	19	3	2	2	2	3	3	15	86
194	4	2	4	3	4	5	22	4	5	2	4	5	4	24	4	5	4	3	4	4	24	5	5	4	4	3	4	25	3	4	5	1	4	4	21	116
195	5	1	4	1	5	5	21	3	4	5	4	4	5	25	4	3	3	2	4	5	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	4	2	4	3	21	109
196	4	1	4	1	4	3	17	4	3	5	4	4	3	23	4	4	4	4	3	3	22	5	4	4	2	3	3	21	4	4	4	4	3	2	21	104
197	2	1	3	1	1	3	11	4	3	5	4	4	4	24	4	5	5	4	4	4	26	4	4	3	3	3	4	21	3	3	4	4	3	2	19	101
198	4	1	4	1	4	5	19	4	5	3	4	3	3	22	5	4	4	3	4	4	24	3	3	3	3	3	3	18	4	4	5	4	4	4	25	108
199	3	3	4	1	5	5	21	3	4	3	4	4	4	22	5	3	3	4	4	4	23	5	4	3	5	3	3	23	3	3	3	1	3	2	15	104
200	4	1	2	3	3	5	18	3	3	1	2	2	2	13	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	1	5	4	25	4	3	3	2	4	2	18	101
201	3	1	2	1	3	5	15	3	3	1	2	2	2	13	3	2	2	2	1	2	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	2	3	3	17	75
202	4	4	4	1	4	5	22	5	5	2	4	5	5	26	2	2	2	3	3	3	15	3	3	2	4	2	2	16	3	3	3	3	2	2	16	95
203	4	3	3	4	4	5	23	5	5	2	4	4	5	25	5	3	3	4	3	4	22	4	4	3	5	3	4	23	4	4	5	2	4	4	23	116
204	4	3	3	3	4	5	22	5	5	2	4	4	4	24	4	4	4	1	4	4	21	4	4	3	2	3	4	20	5	4	4	4	4	3	24	111
205	4	1	4	3	4	5	21	3	3	2	4	5	5	22	5	3	3	4	4	4	23	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	5	4	4	25	116
206	5	4	4	1	3	4	21	3	4	5	4	3	4	23	4	4	4	2	5	5	24	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	4	3	4	25	120
207	4	3	4	1	4	5	21	4	5	5	4	4	4	26	3	4	4	4	4	4	23	4	5	5	3	5	4	26	4	4	4	5	4	3	24	120
208	2	2	4	1	4	5	18	3	3	5	3	3	2	19	3	4	4	4	4	5	24	5	5	4	3	4	5	26	4	4	3	4	3	2	20	107
209	4	4	5	1	5	5	24	4	5	3	4	5	4	25	1	3	3	3	4	4	18	2	2	3	4	1	2	14	2	1	1	3	2	2	11	92
210	4	2	4	3	4	5	22	4	3	3	3	3	4	20	3	2	1	4	1	3	14	5	5	4	3	3	3	23	4	3	3	3	3	3	19	98
211	5	1	4	1	5	5	21	4	4	1	4	5	5	23	4	3	3	4	3	4	21	3	3	3	4	4	4	21	4	4	4	2	5	4	23	109
212	4	1	4	2	4	3	18	4	4	1	5	5	5	24	4	3	3	2	4	4	20	3	3	4	4	3	3	20	5	5	5	2	4	4	25	107
213	2	1	3	1	1	3	11	5	5	2	4	3	3	22	4	3	3	3	4	4	21	4	4	5	3	5	4	25	5	5	5	1	4	3	23	102
214	4	1	4	1	4	5	19	4	5	2	4	4	3	22	4	3	3	1	3	3	17	5	4	4	2	3	3	21	4	4	3	2	4	3	20	99
215	3	3	4	1	5	5	21	4	4	2	3	3	3	19	4	3	4	4	4	4	23	3	4	4	3	5	5	24	4	5	4	1	3	4	21	108
216	4	1	2	3	3	5	18	4	5	2	4	4	4	23	5	4	4	2	3	3	21	3	3	4	3	4	4	21	3	4	4	2	5	2	20	103
17	3	1	2	1	3	5	15	3	4	5	4	5	5	26	4	3	3	4	3	4	21	4	4	4	5	4	5	26	3	3	3	4	4	2	19	107

218	4	4	4	1	4	5	22	4	4	5	4	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	1	3	3	18	5	5	5	4	4	4	27	115
219	4	3	3	1	4	5	20	4	4	1	4	4	4	21	4	3	3	3	4	4	21	4	4	4	3	4	5	24	4	4	4	4	4	2	22	108
220	4	1	4	1	4	3	17	4	4	1	3	3	3	18	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	4	4	5	24	4	4	4	1	4	4	21	103
221	2	1	3	3	1	3	13	3	3	2	3	3	3	17	3	5	5	4	4	4	25	4	4	5	5	5	5	28	3	3	3	2	3	2	16	99
222	4	1	4	1	4	5	19	4	3	2	4	4	4	21	4	5	4	2	4	4	23	4	4	5	2	5	5	25	4	4	3	2	4	2	19	107
223	3	3	4	2	5	5	22	3	3	2	3	3	3	17	3	4	4	3	4	3	21	4	3	3	4	3	3	20	3	4	4	3	4	3	21	101
224	4	1	2	1	3	5	16	4	5	1	5	5	5	25	3	5	4	1	4	4	21	4	4	4	4	4	3	23	3	3	3	2	3	2	16	101

ANEXO N° 3: Cuestionario sobre Motivación laboral de los trabajadores.

Estimados usuarios

Este cuestionario es anónimo y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: Muy de acuerdo 5, De acuerdo, 4 Ni de acuerdo ni desacuerdo, 3 Desacuerdo, 2, Muy Desacuerdo 1

Marque con un aspa “x” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según corresponda.

Muy de acuerdo 5	De acuerdo 4	Ni de acuerdo ni desacuerdo 3	Desacuerdo 2	Muy Desacuerdo 1
---------------------	-----------------	----------------------------------	-----------------	---------------------

DIMENSIONES	Nº	ITEMS	INDICES				
			1	2	3	4	5
Fisiológicas	01	Cree usted que el personal se muestra con mucha energía física y mental para mantenerse en alerta durante su labor de trabajo.					
	02	El personal que lo atiende se le observa agotado, desanimado y con mal humor durante su atención.					
	03	El personal cumple con horas establecidas de trabajo, con el fin de Descansar así mantenemos en buenas condiciones durante la labor de trabajo.					
	04	Usted considera que el personal del, se encuentra frustrado por la labor que realiza					
	05	Observa un buen clima de confort durante la labor de trabajo de las personas					
	06	Se evidencia en las instalaciones: aire acondicionado, agua de mesa, espacio suficiente y buena iluminación para que laboren sus trabajadores.					
Seguridad	07	Por lo general me siento a salvo y seguro/a protegiendo a mi familia en mi centro trabajo.					
	08	Usted cree que el centro de trabajo ofrece las garantías para que su personal se sienta protegido de los peligros físicos que puedan suceder durante las horas laborales.					
	09	La seguridad del puesto de trabajo es especialmente importante para mí.					
	10	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa					
	11	Los beneficios económicos que se recibe en el centro de trabajo satisfacen las necesidades básicas.					
	12	Cree usted el centro de trabajo ofrece las condiciones materiales necesarias para que el trabajador labore sin molestias.					

Sociales	13	Cree usted que las relaciones interpersonales son buenas.					
	14	Considera que las relaciones entre compañeros y jefes son buenas					
	15	El personal que lo atiende se muestra cortés					
	16	El personal que lo atiende es respetuoso con los clientes					
	17	El personal que lo atiende respeta los turnos para la atención					
	18	El personal que lo atiende sabe mantener el orden al grupo de personas que le toca atender					
Estima	19	Cree usted que el personal que lo atiende es muy frío y la comprende					
	20	Cree usted que algunos trabajadores no les importa lo que les ocurra a las personas que atiende profesionalmente.					
	21	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.					
	22	El personal que trabaja en la institución valora y respeta a todos los usuarios del servicio.					
	23	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.					
	24	Atiende con entusiasmo y atención a las personas que le toca atender					

CALIDAD DE ATENCION

N°	EC				LIDER					PP			EBP					ESG			MEC				HTD						REM						OES					CS
1	2	3	3	8	3	3	3	9	3	2	5	2	3	2	7	2	2	2	3	3	3	9	3	2	2	7	2	2	3	7	2	2	4	62								
2	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	3	3	4	10	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	8	89								
3	4	4	3	11	3	3	3	9	3	3	6	3	4	4	11	4	4	3	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	5	5	10	91								
4	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	8	3	3	4	10	4	4	3	4	3	4	11	4	5	5	14	4	4	4	12	5	5	10	97								
5	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	7	3	3	4	10	4	4	4	3	2	3	8	3	4	4	11	4	4	3	11	4	4	8	89								
6	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	8	5	5	5	15	5	4	4	3	3	3	9	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	10	103								
7	3	3	4	10	4	4	5	13	5	5	10	4	4	4	12	4	4	4	3	2	3	8	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	7	95								
8	4	4	5	13	5	5	4	14	4	5	9	5	5	4	14	4	4	4	4	3	4	11	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	8	109								
9	3	2	2	7	2	1	2	5	2	3	5	3	2	2	7	2	2	3	3	2	2	7	2	1	2	5	2	1	1	4	1	1	2	49								
10	3	2	1	6	2	2	3	7	3	2	5	2	2	2	6	1	1	1	2	2	2	6	1	1	1	3	2	2	2	6	1	1	2	44								
11	2	1	1	4	2	2	3	7	3	2	5	2	3	3	8	2	2	2	2	1	2	5	2	2	2	6	3	2	1	6	1	1	2	49								
12	4	5	4	13	4	3	5	12	4	4	8	4	4	5	13	4	4	4	4	3	5	12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	110								
13	5	4	3	12	3	4	4	11	3	4	7	4	4	4	12	4	4	4	4	2	3	9	4	4	4	12	4	3	3	10	3	3	6	91								
14	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	5	5	10	94								
15	4	4	5	13	4	3	4	11	4	4	8	3	3	3	9	4	4	5	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	3	11	3	3	6	93								
16	4	4	3	11	3	4	3	10	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	2	3	8	3	4	4	11	3	3	4	10	5	5	10	84								
17	4	4	5	13	4	3	3	10	3	3	6	4	4	4	12	5	5	5	4	3	4	11	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	8	101								
18	4	4	5	13	3	3	3	9	3	3	6	4	4	4	12	4	4	3	4	3	3	10	3	4	4	11	4	5	5	14	5	5	10	96								
19	4	4	3	11	3	4	4	11	4	5	9	5	5	5	15	4	5	4	4	3	4	11	5	3	3	11	3	3	4	10	4	4	8	99								
20	2	3	2	7	2	2	3	7	3	3	6	2	2	2	6	2	2	3	2	1	2	5	3	2	2	7	1	1	2	4	1	1	2	51								
21	2	2	1	5	2	2	3	7	3	3	6	2	2	3	7	2	2	2	2	1	2	5	2	1	1	4	1	1	2	4	2	2	4	48								
22	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	7	4	4	5	13	5	5	4	4	3	4	11	5	3	3	11	3	3	3	9	3	3	6	92								
23	3	3	4	10	4	5	4	13	4	4	8	3	3	4	10	3	3	3	3	3	3	9	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8	94								
24	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	8	5	5	5	15	4	4	4	4	3	4	11	4	3	3	10	3	4	4	11	4	5	9	98								
25	4	4	5	13	5	3	5	13	5	5	10	4	4	4	12	5	4	4	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	10	108								
26	1	1	1	3	2	2	3	7	3	2	5	2	2	3	7	3	2	2	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	2	6	2	2	4	49								
27	2	2	1	5	2	2	3	7	3	2	5	2	3	2	7	2	2	2	2	1	2	5	2	2	1	5	1	2	2	5	2	3	5	50								

28	1	1	1	3	1	1	2	4	2	3	5	2	2	2	6	2	1	1	1	1	2	4	2	2	2	6	3	2	2	7	1	1	2	41
29	2	2	1	5	2	3	2	7	2	2	4	3	3	3	9	2	2	1	1	1	2	4	3	2	2	7	2	1	1	4	2	2	4	49
30	2	2	3	7	3	2	3	8	3	3	6	2	2	2	6	2	1	1	1	1	1	3	1	3	3	7	2	2	1	5	1	1	2	48
31	2	2	2	6	2	2	3	7	3	3	6	2	1	2	5	2	2	2	2	1	2	5	3	3	3	9	2	2	2	6	1	1	2	52
32	4	4	3	11	3	4	4	11	4	5	9	5	4	3	12	4	4	4	4	3	4	11	4	3	4	11	4	3	4	11	3	3	6	94
33	5	5	4	14	3	3	4	10	4	5	9	5	4	4	13	5	4	3	3	3	4	10	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	6	95
34	5	5	4	14	3	4	4	11	4	4	8	3	4	4	11	3	4	5	4	3	4	11	4	4	5	13	5	4	4	13	3	3	6	99
35	1	1	2	4	2	2	3	7	2	2	4	3	3	3	9	2	1	1	1	1	2	4	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	4	46
36	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	4	1	1	2	4	2	2	1	1	2	2	5	2	1	1	4	2	2	1	5	1	1	2	40
37	2	2	1	5	1	1	2	4	3	3	6	3	3	2	8	2	2	1	1	2	2	5	2	2	2	6	2	3	2	7	1	1	2	48
38	1	1	1	3	2	2	2	6	2	2	4	1	2	2	5	2	3	3	2	2	2	6	2	2	2	6	1	1	2	4	2	2	4	46
39	2	2	1	5	2	2	1	5	1	2	3	2	2	3	7	2	2	1	1	1	2	4	2	2	2	6	3	2	2	7	3	2	5	47
40	4	4	3	11	3	4	4	11	4	4	8	5	5	5	15	4	4	3	4	3	4	11	4	3	4	11	5	5	5	15	4	4	8	101
41	4	4	5	13	5	4	5	14	5	5	10	4	4	5	13	4	5	4	3	3	4	10	5	5	5	15	4	4	3	11	3	3	6	105
42	5	5	4	14	3	3	4	10	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	11	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	6	94
43	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	8	4	5	5	14	5	5	5	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	10	108
44	5	5	4	14	3	3	4	10	4	3	7	3	4	4	11	3	4	4	4	2	3	9	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	10	98
45	4	4	4	12	5	5	3	13	3	3	6	4	4	4	12	4	3	4	3	3	4	10	4	5	5	14	4	4	3	11	3	3	6	95
46	4	4	3	11	3	4	3	10	3	3	6	3	4	4	11	4	3	3	3	3	3	9	4	3	3	10	3	4	4	11	4	5	9	87
47	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	8	3	3	3	9	4	4	4	3	3	3	9	3	4	4	11	5	4	3	12	3	3	6	89
48	5	4	4	13	3	4	4	11	4	5	9	4	4	4	12	4	4	3	3	2	2	7	4	4	5	13	4	3	3	10	4	4	8	94
49	5	5	5	15	5	4	3	12	3	3	6	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	11	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	8	99
50	4	4	5	13	4	3	3	10	3	3	6	4	4	4	12	4	4	5	4	3	4	11	4	4	3	11	4	4	5	13	5	4	9	98
51	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	8	5	5	5	15	5	5	4	3	2	3	8	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	98
52	4	4	5	13	5	3	5	13	4	4	8	5	4	4	13	4	5	4	3	2	3	8	3	5	5	13	5	5	5	15	5	5	10	106
53	4	4	5	13	3	3	4	10	4	4	8	5	5	5	15	4	4	5	4	3	4	11	5	4	4	13	3	3	4	10	4	4	8	101
54	4	4	5	13	4	3	4	11	4	4	8	4	3	3	10	4	4	4	4	3	4	11	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	10	104
55	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6	4	4	4	12	3	3	3	3	3	4	10	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	9	93
56	3	3	4	10	5	5	4	14	4	4	8	3	3	3	9	4	4	4	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	4	11	4	3	7	90

57	4	4	5	13	5	5	3	13	3	4	7	4	4	3	11	3	3	4	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6	88
58	4	4	5	13	4	3	4	11	4	5	9	5	4	3	12	3	3	3	3	3	4	10	4	5	4	13	3	3	3	9	3	4	7	93
59	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8	3	3	4	10	4	3	4	3	3	4	10	5	4	4	13	4	5	5	14	4	4	8	97
60	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	7	3	4	4	11	3	3	3	3	2	3	8	3	5	4	12	3	3	3	9	4	5	9	86
61	5	5	4	14	3	3	4	10	4	4	8	5	5	4	14	4	5	4	3	4	4	11	4	5	5	14	5	5	4	14	4	4	8	106
62	3	4	4	11	3	3	4	10	4	5	9	5	5	4	14	4	4	5	4	3	3	10	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	8	96
63	3	4	4	11	4	5	4	13	4	4	8	3	3	3	9	4	4	4	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	8	94
64	4	4	5	13	3	3	5	11	5	5	10	4	4	4	12	4	4	5	5	5	5	15	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	10	111
65	4	4	5	13	3	3	5	11	4	4	8	5	5	4	14	4	4	3	3	2	3	8	3	5	5	13	5	4	4	13	5	5	10	101
66	3	3	4	10	3	4	3	10	3	4	7	4	4	4	12	3	4	4	4	2	3	9	4	4	4	12	5	5	5	15	5	4	9	95
67	5	4	3	12	3	3	3	9	3	4	7	4	4	4	12	5	5	5	3	2	4	9	5	5	4	14	3	3	3	9	4	5	9	96
68	3	3	4	10	4	4	5	13	5	4	9	4	3	4	11	4	4	5	5	3	4	12	5	4	4	13	3	5	5	13	3	3	6	100
69	4	3	4	11	4	4	4	12	5	5	10	4	3	3	10	3	4	4	4	2	3	9	4	5	4	13	3	3	3	9	3	4	7	92
70	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	8	4	5	5	14	5	5	5	4	3	4	11	4	4	5	13	5	5	3	13	3	3	6	102
71	5	5	4	14	3	4	4	11	4	4	8	4	3	3	10	4	4	4	3	2	4	9	4	5	4	13	4	4	3	11	3	3	6	94
72	2	2	1	5	1	1	2	4	2	3	5	3	2	2	7	2	1	1	1	1	2	4	2	2	2	6	1	1	1	3	2	2	4	42
73	4	4	5	13	4	3	5	12	5	5	10	4	4	4	12	4	4	5	4	4	4	12	4	5	4	13	4	3	3	10	3	3	6	101
74	3	4	4	11	3	3	4	10	5	5	10	5	5	5	15	4	3	3	4	3	4	11	5	4	4	13	5	5	5	15	5	4	9	104
75	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	8	5	4	4	13	5	4	4	3	3	2	8	2	5	4	11	4	4	3	11	3	3	6	96
76	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	8	4	5	5	14	5	5	5	4	3	4	11	4	3	4	11	4	4	4	12	3	3	6	98
77	4	4	5	13	4	3	4	11	4	3	7	4	4	4	12	4	3	3	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	4	10	3	3	6	90
78	2	2	1	5	1	1	3	5	3	2	5	2	2	2	6	2	2	1	2	2	2	6	2	1	1	4	2	2	1	5	1	2	3	44
79	2	2	3	7	2	1	2	5	2	2	4	2	1	2	5	3	2	2	2	2	3	7	3	1	2	6	2	2	1	5	1	1	2	48
80	4	4	3	11	4	4	4	12	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	3	4	12	5	3	3	11	3	4	4	11	3	3	6	103
81	4	3	3	10	4	5	5	14	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14	5	4	9	102
82	4	4	5	13	4	3	3	10	3	4	7	4	5	5	14	4	4	3	3	3	3	9	3	5	5	13	3	3	3	9	4	5	9	95
83	3	3	4	10	4	5	5	14	4	4	8	4	4	3	11	3	3	3	3	3	3	9	3	4	3	10	3	3	3	9	4	4	8	88
84	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	6	3	4	4	11	3	4	3	3	3	3	9	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	8	91
85	3	3	4	10	4	5	4	13	4	5	9	5	4	5	14	4	4	4	5	4	4	13	4	5	5	14	4	3	3	10	3	4	7	102

86	5	5	4	14	3	4	3	10	3	4	7	4	4	3	11	4	4	4	4	3	3	10	4	3	3	10	3	4	4	11	5	5	10	95
87	1	1	1	3	2	2	2	6	2	1	3	3	2	1	6	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	5	1	2	3	35
88	4	4	5	13	4	3	4	11	4	5	9	5	5	4	14	3	3	3	4	4	4	12	5	3	3	11	4	5	5	14	4	3	7	100
89	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	11	4	5	5	14	4	3	3	10	3	3	6	94
90	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	8	3	3	4	10	4	4	4	3	3	3	9	4	5	5	14	4	4	3	11	3	4	7	92
91	5	4	3	12	3	3	4	10	4	3	7	3	3	4	10	4	4	4	4	3	4	11	4	4	4	12	5	5	5	15	4	4	8	97
92	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	8	3	3	4	10	5	4	4	4	2	3	9	3	5	5	13	4	4	4	12	5	3	8	96
93	3	4	3	10	3	3	4	10	4	4	8	4	5	5	14	5	4	4	4	3	3	10	3	3	3	9	3	4	4	11	5	4	9	94
94	4	5	4	13	3	3	4	10	4	4	8	3	3	5	11	4	4	3	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	6	88
95	3	3	4	10	3	4	5	12	5	5	10	4	4	4	12	4	4	4	4	3	3	10	4	4	4	12	5	4	3	12	3	4	7	97
96	4	4	3	11	4	3	4	11	4	3	7	3	3	4	10	4	4	4	3	3	4	10	4	5	4	13	5	5	5	15	4	4	8	97
97	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	8	3	4	5	12	4	4	4	5	4	3	12	3	4	4	11	4	5	5	14	4	4	8	98
98	4	4	5	13	4	3	4	11	4	4	8	4	4	4	12	5	5	5	5	3	3	11	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	6	97
99	3	3	4	10	4	5	4	13	4	4	8	3	3	4	10	5	5	5	4	2	3	9	3	4	4	11	4	3	3	10	3	3	6	92
100	4	4	5	13	5	3	4	12	4	5	9	5	4	3	12	3	3	3	3	4	3	10	3	5	5	13	4	4	5	13	4	5	9	100
101	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	4	10	4	4	8	96
102	4	5	5	14	3	3	3	9	3	4	7	4	3	3	10	5	5	3	3	3	4	10	4	5	5	14	5	4	4	13	3	3	6	96
103	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	100
104	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	8	5	5	5	15	5	5	4	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	10	114
105	4	4	4	12	5	4	3	12	3	3	6	3	3	4	10	4	4	4	3	3	3	9	4	4	4	12	5	4	4	13	4	5	9	95
106	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	10	5	5	5	15	4	4	4	4	5	5	14	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	8	110
107	4	4	5	13	5	5	4	14	4	5	9	4	4	5	13	4	4	4	5	4	5	14	5	4	5	14	4	4	4	12	5	5	10	111
108	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	8	4	4	4	12	4	5	5	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	4	12	4	5	9	106
109	4	4	3	11	4	4	5	13	5	4	9	3	3	3	9	4	3	3	2	1	3	6	3	5	4	12	4	4	3	11	3	3	6	87
110	4	4	3	11	3	3	3	9	4	4	8	5	4	4	13	5	4	4	4	2	4	10	4	5	5	14	5	5	5	15	5	5	10	103
111	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	10	4	5	5	14	5	5	5	5	1	4	10	5	5	4	14	4	4	4	12	5	5	10	111
112	4	4	5	13	4	3	4	11	4	4	8	3	4	4	11	4	4	4	4	1	4	9	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	8	95
113	3	3	5	11	4	3	4	11	4	3	7	4	1	2	7	2	3	1	2	1	3	6	1	3	3	7	3	4	3	10	1	3	4	69
114	4	4	3	11	4	4	4	12	4	4	8	4	4	4	12	4	3	4	4	1	4	9	4	5	5	14	4	4	4	12	4	3	7	96

115	4	4	5	13	4	3	3	10	3	4	7	4	4	4	12	3	3	3	3	3	4	10	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	8	95
116	5	4	4	13	5	4	5	14	4	4	8	5	5	5	15	4	4	4	4	1	2	7	3	5	4	12	4	4	4	12	5	5	10	103
117	3	4	4	11	4	5	4	13	4	5	9	4	4	4	12	5	4	3	3	1	2	6	3	5	4	12	4	4	5	13	5	4	9	97
118	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	10	4	4	4	12	5	5	5	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	5	5	10	111
119	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	8	4	5	5	14	5	5	5	4	3	3	10	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	10	110
120	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	9	5	5	4	14	4	4	3	4	3	3	10	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	9	102
121	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	10	5	4	5	14	5	5	4	4	1	4	9	4	5	4	13	4	5	5	14	5	5	10	111
122	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	10	5	5	5	15	5	5	5	5	4	4	13	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	109
123	4	4	4	12	4	5	5	14	4	4	8	4	4	5	13	5	5	4	4	3	4	11	4	5	5	14	5	4	4	13	4	4	8	107
124	4	4	4	12	4	4	5	13	4	4	8	4	3	4	11	4	4	3	2	2	4	8	4	5	5	14	3	4	5	12	4	2	6	95
125	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	10	4	4	4	12	5	5	5	4	4	5	13	5	5	5	15	4	5	5	14	5	5	10	117
126	4	5	5	14	5	5	4	14	4	5	9	5	5	5	15	5	4	4	4	4	4	12	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	10	115
127	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	10	5	5	5	15	4	4	4	4	4	5	13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	10	116
128	4	3	3	10	3	3	3	9	4	4	8	4	4	3	11	3	3	3	4	2	3	9	4	3	3	10	4	4	3	11	3	4	7	84
129	5	5	4	14	5	4	5	14	5	5	10	4	4	4	12	5	5	5	5	4	5	14	5	4	5	14	5	5	4	14	4	4	8	115
130	4	4	4	12	4	4	4	12	4	5	9	4	4	4	12	3	3	3	3	2	4	9	5	4	4	13	5	4	4	13	4	4	8	97
131	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	9	5	3	3	11	4	4	3	3	3	3	9	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8	100
132	3	3	4	10	5	5	3	13	3	3	6	3	4	3	10	4	4	4	3	2	4	9	5	5	5	15	5	4	4	13	4	4	8	96
133	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	8	3	3	3	9	3	3	2	2	2	4	8	4	4	5	13	5	5	4	14	4	5	9	95
134	3	4	4	11	5	5	5	15	4	4	8	4	5	5	14	4	4	4	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	5	13	5	5	10	107
135	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	10	4	4	4	12	4	4	4	4	3	3	10	4	4	5	13	5	5	5	15	4	4	8	107
136	5	5	4	14	4	4	4	12	4	4	8	5	5	5	15	4	4	4	5	5	5	15	5	4	4	13	5	5	5	15	5	5	10	114
137	4	4	3	11	3	3	4	10	4	4	8	4	5	5	14	5	4	4	4	2	3	9	4	4	5	13	5	4	4	13	5	5	10	101
138	4	4	4	12	5	5	3	13	3	3	6	4	4	3	11	3	3	3	2	1	3	6	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	8	87
139	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	5	5	5	15	4	4	4	4	3	3	10	3	4	5	12	5	5	4	14	4	4	8	104
140	4	4	4	12	5	5	4	14	4	3	7	3	4	4	11	4	3	3	3	2	2	7	3	4	4	11	3	3	3	9	4	5	9	90
141	4	4	3	11	3	4	4	11	3	4	7	4	4	4	12	3	4	4	3	3	4	10	5	3	4	12	4	4	3	11	3	3	6	91
142	3	4	4	11	4	4	3	11	3	4	7	4	4	4	12	3	3	3	3	2	3	8	3	3	3	9	4	4	3	11	3	4	7	85
143	3	4	4	11	4	4	4	12	3	3	6	4	4	4	12	4	4	4	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	94

144	4	4	4	12	3	3	4	10	4	3	7	4	4	4	12	3	3	4	3	3	4	10	3	3	4	10	4	4	4	12	4	4	8	91
145	4	4	3	11	4	4	4	12	3	4	7	4	4	4	12	4	4	3	4	3	4	11	4	4	4	12	3	4	4	11	4	3	7	94
146	4	4	3	11	3	4	4	11	3	4	7	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	12	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	8	95
147	2	2	4	8	3	3	3	9	2	2	4	3	3	3	9	2	2	3	2	2	3	7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6	68
148	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	3	4	4	11	4	3	4	4	2	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	6	89
149	4	4	4	12	4	4	3	11	3	4	7	4	4	5	13	4	4	4	3	3	4	10	5	4	4	13	4	5	5	14	5	5	10	102
150	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	8	5	5	5	15	4	4	5	4	3	4	11	4	4	4	12	5	5	5	15	5	5	10	109
151	3	3	3	9	2	2	2	6	2	2	4	2	3	3	8	3	3	2	2	2	2	6	3	2	2	7	3	3	3	9	2	2	4	61
152	4	4	4	12	5	4	5	14	5	4	9	4	4	5	13	5	5	5	5	3	5	13	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	8	109
153	3	3	4	10	4	4	4	12	3	3	6	3	3	3	9	4	5	4	4	3	4	11	3	3	4	10	4	4	4	12	5	5	10	93
154	3	3	4	10	4	4	4	12	5	5	10	4	5	4	13	4	4	3	3	4	4	11	4	3	3	10	4	4	3	11	3	3	6	94
155	4	4	3	11	3	4	4	11	4	5	9	5	5	4	14	4	3	3	3	3	3	9	4	5	4	13	4	3	3	10	3	4	7	94
156	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	8	4	5	5	14	5	5	4	4	3	4	11	3	5	4	12	4	4	5	13	5	4	9	102
157	3	4	4	11	5	5	3	13	4	5	9	4	4	3	11	4	5	4	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	7	96
158	3	3	4	10	4	4	5	13	4	4	8	3	3	3	9	3	4	4	5	2	4	11	5	4	4	13	3	3	3	9	4	4	8	92
159	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	9	4	4	4	12	3	3	3	4	2	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	4	5	9	95
160	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	7	4	5	5	14	5	5	5	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	5	13	4	3	7	99
161	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	2	4	10	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	8	97
162	4	3	4	11	4	5	3	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	8	96
163	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8	3	3	3	9	3	3	3	3	2	3	8	3	5	5	13	4	4	4	12	5	5	10	96
164	4	4	5	13	5	5	3	13	3	3	6	3	3	3	9	4	4	3	4	2	4	10	4	5	4	13	4	4	5	13	5	5	10	98
165	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	7	4	4	4	12	3	4	4	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	8	90
166	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	2	3	8	3	5	4	12	4	4	4	12	5	5	10	89
167	4	3	3	10	4	4	3	11	4	5	9	5	5	5	15	5	4	4	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	102
168	4	4	3	11	3	3	5	11	4	4	8	4	5	4	13	4	3	3	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	94
169	4	4	3	11	3	3	4	10	4	5	9	4	3	3	10	3	4	4	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6	88
170	4	3	3	10	4	4	4	12	4	5	9	4	3	3	10	4	4	4	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	10	100
171	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6	4	3	3	10	3	3	4	3	4	3	10	3	5	5	13	5	4	4	13	4	4	8	91
172	3	3	4	10	3	3	4	10	4	5	9	4	4	3	11	3	3	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	5	79

173	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	8	5	4	4	13	5	4	3	3	3	4	10	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	9	100
174	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8	5	5	5	15	4	4	4	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	9	108
175	5	4	4	13	4	3	4	11	4	3	7	4	4	4	12	4	5	5	4	4	5	13	5	5	4	14	3	3	3	9	3	3	6	99
176	5	5	4	14	3	3	4	10	4	5	9	5	4	5	14	4	4	3	3	2	4	9	4	5	4	13	5	5	3	13	3	3	6	99
177	5	5	3	13	3	3	3	9	5	4	9	4	4	5	13	4	4	5	4	4	4	12	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	102
178	4	4	4	12	5	4	5	14	4	4	8	5	4	4	13	4	4	3	3	3	4	10	4	3	4	11	4	4	4	12	4	4	8	99
179	3	4	5	12	3	4	4	11	4	3	7	4	4	3	11	3	4	4	3	2	3	8	4	4	4	12	4	4	5	13	5	5	10	95
180	5	3	4	12	3	4	4	11	4	3	7	4	4	4	12	3	4	4	3	3	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	8	92
181	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	4	2	3	3	8	3	2	2	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	3	8	3	2	5	66
182	5	5	4	14	3	4	4	11	4	3	7	4	4	4	12	3	4	5	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	4	12	4	5	9	102
183	4	4	3	11	3	4	4	11	4	5	9	4	5	4	13	4	4	4	4	3	4	11	4	3	3	10	4	5	5	14	4	4	8	99
184	5	4	4	13	3	3	3	9	3	4	7	4	4	5	13	4	4	4	3	2	4	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6	90
185	4	4	3	11	3	4	4	11	4	3	7	4	4	3	11	3	3	4	3	2	4	9	4	5	5	14	4	4	4	12	4	4	8	93
186	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	7	4	4	4	12	4	4	5	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	12	5	5	10	99
187	5	4	3	12	3	3	4	10	4	5	9	4	3	3	10	3	3	3	3	2	4	9	5	3	3	11	4	4	4	12	4	4	8	90
188	5	5	5	15	5	4	3	12	3	4	7	4	4	4	12	4	3	3	4	2	4	10	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	10	104
189	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	6	2	2	2	6	3	3	3	3	3	3	9	3	2	2	7	1	2	1	4	3	3	6	65
190	3	3	2	8	2	2	3	7	3	3	6	2	2	2	6	3	3	3	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	2	8	2	3	5	61
191	4	4	3	11	3	4	4	11	5	5	10	4	5	5	14	4	4	5	4	4	5	13	5	3	3	11	3	4	4	11	4	3	7	101
192	4	4	3	11	3	4	4	11	5	5	10	4	4	5	13	5	4	4	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	4	12	5	5	10	102
193	4	4	5	13	4	4	5	13	5	5	10	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	12	5	3	3	11	4	4	4	12	4	4	8	103
194	5	5	4	14	4	5	4	13	3	3	6	4	5	5	14	5	5	4	3	4	4	11	4	4	4	12	5	5	4	14	4	4	8	106
195	4	5	5	14	5	4	4	13	3	4	7	4	3	4	11	4	4	4	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	5	13	5	5	10	101
196	5	5	4	14	4	5	4	13	4	5	9	4	4	4	12	4	4	3	3	2	3	8	3	4	4	11	4	5	5	14	5	4	9	101
197	2	2	3	7	1	2	3	6	3	3	6	3	3	2	8	2	1	1	2	2	1	5	1	3	3	7	4	4	4	12	3	4	7	62
198	5	5	4	14	3	3	4	10	4	5	9	4	5	4	13	4	3	3	3	3	3	9	3	2	1	6	1	3	2	6	3	3	6	83
199	3	3	3	9	4	4	4	12	4	3	7	3	3	4	10	4	4	4	5	4	4	13	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	8	92
200	3	3	4	10	3	3	5	11	4	4	8	4	5	5	14	5	5	5	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	6	98
201	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	8	5	5	5	15	5	5	5	4	3	4	11	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	8	105

202	5	4	4	13	3	3	4	10	5	5	10	4	3	3	10	4	4	3	4	3	4	11	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	6	90
203	3	4	4	11	5	5	3	13	4	5	9	4	4	3	11	4	5	4	3	4	3	10	4	3	4	11	4	4	3	11	3	4	7	96
204	3	3	4	10	4	4	5	13	4	4	8	3	3	3	9	3	4	4	5	2	4	11	5	4	4	13	3	3	3	9	4	4	8	92
205	4	4	4	12	4	5	4	13	4	5	9	4	4	4	12	3	3	3	4	2	4	10	4	3	3	10	3	4	4	11	4	5	9	95
206	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	7	4	5	5	14	5	5	5	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	5	13	4	3	7	99
207	4	4	4	12	4	5	4	13	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	2	4	10	4	3	3	10	4	4	4	12	4	4	8	97
208	4	3	4	11	4	5	3	12	4	4	8	4	4	4	12	4	4	4	4	4	3	11	4	4	4	12	4	3	3	10	4	4	8	96
209	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8	3	3	3	9	3	3	3	3	2	3	8	3	5	5	13	4	4	4	12	5	5	10	96
210	4	4	5	13	5	5	3	13	3	3	6	3	3	3	9	4	4	3	4	2	4	10	4	5	4	13	4	4	5	13	5	5	10	98
211	4	3	3	10	3	3	4	10	4	3	7	4	4	4	12	3	4	4	4	3	3	10	3	4	4	11	4	3	4	11	4	4	8	90
212	4	4	4	12	4	3	4	11	3	3	6	3	3	3	9	3	3	3	3	2	3	8	3	5	4	12	4	4	4	12	5	5	10	89
213	4	3	3	10	4	4	3	11	4	5	9	5	5	5	15	5	4	4	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	4	12	4	4	8	102
214	4	4	3	11	3	3	5	11	4	4	8	4	5	4	13	4	3	3	3	3	3	9	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	8	94
215	4	4	3	11	3	3	4	10	4	5	9	4	3	3	10	3	4	4	4	3	3	10	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6	88
216	4	3	3	10	4	4	4	12	4	5	9	4	3	3	10	4	4	4	4	3	4	11	4	4	4	12	4	5	5	14	5	5	10	100
217	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	6	4	3	3	10	3	3	4	3	4	3	10	3	5	5	13	5	4	4	13	4	4	8	91
218	3	3	4	10	3	3	4	10	4	5	9	4	4	3	11	3	3	3	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	2	7	2	3	5	79
219	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	8	5	4	4	13	5	4	3	3	3	4	10	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	9	100
220	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8	5	5	5	15	4	4	4	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	9	108
221	5	4	4	13	4	3	4	11	4	3	7	4	4	4	12	4	5	5	4	4	5	13	5	5	4	14	3	3	3	9	3	3	6	99
222	5	5	4	14	3	3	4	10	4	5	9	5	4	5	14	4	4	3	3	2	4	9	4	5	4	13	5	5	3	13	3	3	6	99
223	4	3	3	10	3	4	4	11	4	4	8	5	4	4	13	5	4	3	3	3	4	10	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	9	100
224	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8	5	5	5	15	4	4	4	4	3	4	11	5	4	4	13	4	4	5	13	5	4	9	108

ANEXO N° 4: JUICIO DE EXPERTO (Quiroz Nevado)



JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1. Apellidos y nombres: Quiroz Nevado, Jorge Luis
2. Grado académico: Maestro en Gestión Pública
3. Documento de identidad: 26635195
4. Centro de labores:
Banco de la Nación
5. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario
Título de la Investigación: MOTIVACION DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, MACRO REGION NORTE
6. Autor del instrumento: Bach. Luz Marina Tirado Novoa.
7. En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B: Bueno (3)

R: Regular (2)

D: Deficiente (1)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa		X		
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica		X		
03	Está formulado con lenguaje apropiado		X		
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación		X		
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación		X		
09	Observa coherencia con el título de la investigación		X		
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación		X		
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias		X		
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación		X		
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación		X		
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa		X		
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		36	33		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado



Mtro. Jorge Luis Quiroz Nevado

DNI: 26635195

ANEXO N° 5: JUICIO DE EXPERTO (Aguirre Camacho)



JUICIO DE EXPERTOS

II. DATOS GENERALES

8. Apellidos y nombres: Aguirre Camacho, Raúl Gavino
9. Grado académico: Maestro en Gestión Pública
10. Documento de identidad: 27848544
11. Centro de labores:
Municipalidad Provincial de Jaén

12. Denominación del instrumento motivo de validación: Cuestionario
Título de la Investigación: MOTIVACION DEL PERSONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL EN EL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, MACRO REGION NORTE

13. Autor del instrumento: Bach. Luz Marina Tirado Novoa.

14. En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B: Bueno (3)

R: Regular (2)

D: Deficiente (1)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
01	La redacción empleada es clara y precisa		X		
02	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
03	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
04	Está expresado en conductas observables	X			
05	Tiene rigor científico	X			
06	Existe una organización lógica	X			
07	Formulado en relación a los objetivos de la investigación		X		
08	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación				
09	Observa coherencia con el título de la investigación		X		
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes		X		
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación		X		
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa		X		
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		52	18		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Asesor

Mtro. AGUIRRE CORACHO, RAÚL GAVIÑO
DNI: 27848544

ANEXO N° 6: PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



SOLICITO: PERMISO PARA APLICACIÓN DE ENCUESTAS

SEÑOR: CPC. MARINO CIEZA RODRIGO
DIRECTOR DE LA UDR JAÉN

Yo Luz Marina Tirado Novoa identificado con DNI N° 41158796 con domicilio actual en el Prol Garcilazo de la Vega N° 900, Jaén, departamento de Cajamarca; ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que estoy realizando estudios de Maestría en Gestión Pública en la universidad Cesar Vallejo, teniendo que realizar una tesis de investigación titulada: Motivación del Personal y la Calidad de Atención en el Seguro Integral de Salud, Macro Región Norte debiendo aplicar encuestas para dicha investigación. En tal sentido solicito su permiso para aplicar dichas encuestas a los usuarios de la UDR Jaén Macro Región Norte.

POR LO EXPUESTO:

Ruego acceda a mi solicitud por ser de justicia.

Jaén, 02 de Mayo del 2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luz Marina Tirado Novoa'.

Luz Marina Tirado Novoa
DNI 41158796



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Daysi Soledad Alarcón Díaz, Asesora del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisora de la tesis de los estudiantes, **Br. LUZ MARINA TIRADO NOVOA**, titulada: Motivación del personal y la calidad de atención del personal en el seguro integral de salud, macro Región Norte, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 4 de Agosto de 2018

Dr. Daysi Soledad Alarcón Díaz
DNI:41073751

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.

Yo Luz Marina Tirado Novoa..... identificado con DNI N° 4458796..... egresado de la Escuela Profesional de Post. Grado..... de la Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Motivación del personal y la calidad de Atención del Personal en el Seguro Integral de Salud, Materia Región Norte"..... en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: .....

FECHA: 15 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Reclutado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

LUZ MARINA

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE
INTERNET

1%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	www.derecho.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	datateca.unad.edu.co Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	dearuth.wikispaces.com Fuente de Internet	1%
5	www.gobernaciondeltolima.com Fuente de Internet	1%
6	cdigital.uv.mx Fuente de Internet	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
8	www.cgicolombia.com Fuente de Internet	1%
9	cursos.aiu.edu Fuente de Internet	1%

