



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Motivación laboral y calidad de atención al paciente del área
rayos x en un Hospital de la Ciudad de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Valderrama Reyes, Giuliana Geraldine (ORCID: 0000-0001-6677-5341)

ASESOR:

Mg. Amoros Rodriguez, Eduardo Martín (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios por darme unos Padres que, con su amor, dedicación y esfuerzo, han logrado con paciencia formarme todos estos años.

A mis hermanas; Pamela gracias a ti he logrado culminar satisfactoriamente una más de mis etapas profesionales, Romina por apoyarme incondicionalmente y estar conmigo en cada momento.

Geraldine

AGRADECIMIENTO

A Dios, que me ha dado salud y fortaleza para lograr cada objetivo y meta trazada a través de estos años.

Agradecer a mi familia, por apoyarme en todas mis metas planteadas y poco a poco poder concretarlas.

A mi asesor Mg. Eduardo Martín Amoros Rodríguez quien me brindó su apoyo incondicional.

A mi casa de estudios y a cada docente de la maestría Gestión de los servicios de la Salud a los que con sabiduría encaminaron mi formación, enfrascándome de conocimientos para culminar con éxito.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I- INTRODUCCIÓN	1
II- MARCO TEÓRICO	4
III- METODOLOGÍA	14
3.1- Tipo y diseño de investigación	14
3.2- Variables y operacionalización	14
3.3- Población, muestra y muestreo	14
3.4- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5- Procedimientos	16
3.6- Método de análisis de datos	16
3.7- Aspectos éticos	16
IV- RESULTADOS	17
V- DISCUSIÓN	21
VI- CONCLUSIONES	27
VII- RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Categorías de la motivación del tecnólogo medico	17
Tabla 2: Categorías de calidad en la atención percibida por el paciente	18
Tabla 3: Categorías de calidad en la atención percibida por el paciente según la motivación del tecnólogo medico	19
Tabla 4: Prueba exacta de Fisher de las variables calidad de atención y motivación en el personal de rayos x	20

Resumen

La investigación denominada Motivación laboral y calidad de atención al paciente del área rayos x en un Hospital de la Ciudad de Chiclayo, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la motivación laboral en el personal de tecnólogos médicos y la calidad de la atención que recibieron los pacientes atendidos en el área de rayos x. El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional transversal y un diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 60 personas que fueron 30 tecnólogos médicos y 30 pacientes del servicio de rayos x; a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, uno para cada variable, los cuales pasaron por un proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, resultando una fiabilidad de ,968 para la variable de motivación laboral y un valor de ,989 para la variable calidad de atención. Para el análisis estadístico se hizo uso de los programas estadísticos Excel y SPSS última versión. Se obtuvo como resultado el coeficiente de Pearson equivalente al $r = 0.025$ lo que significa que existe una relación entre las variables en mención.

Palabras Clave: motivación laboral, calidad de atención, pacientes, intrínseca, extrínseca.

Abstract

The main objective of the investigation called Work motivation and quality of patient care in the x-ray area in a City Hospital in Chiclayo, had as its main objective to determine the relationship between work motivation in medical technologists staff and the quality of care received by medical technologists. patients seen in the x-ray area. The study is of a quantitative approach, of a descriptive-correlational cross-sectional type and a non-experimental design; The sample consisted of 60 people who were 30 medical technologists and 30 patients from the x-ray service; to whom the survey technique and its instrument the questionnaire were applied, one for each variable, which went through a process of validity and reliability before its application, resulting in a reliability of .968 for the work motivation variable and a value of .989 for the quality of care variable. For the statistical analysis, the latest version Excel and SPSS statistical programs were used. The result was the Pearson coefficient equivalent to $r = 0.025$, which means that there is a relationship between the variables in question.

Keywords: work motivation, quality of care, patients, intrinsic, extrinsic.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el factor humano es indispensable y el más importante actor de una entidad en todo el mundo. Hoy en día, hay mucha inquietud en cuanto a la falta de motivación en un trabajador, diversas estadísticas revelan que la rotación del personal ha ido en aumento de manera impresionante. Por ello, se hace hincapié en que las organizaciones deberían considerar como elemento principal el fomentar la motivación en su personal, teniendo en consideración que es el elemento más importante por el aporte que brinda en el desarrollo y producción de su trabajo y así la empresa pueda asegurar un adecuado desempeño laboral. (Pérez, 2020)

Además, es de vital importancia señalar que la calidad de atención es indispensable, pero también lo es el mantener al personal motivado. Y la motivación en muchas ocasiones se ha vinculado a los incentivos (intrínsecos y extrínsecos) lo que influye positivamente en el comportamiento del trabajador, lo que lo impulsa a concretar las metas que establezca la organización, junto con ello también los objetivos que se proponga de manera personal (Koont, 1998).

Internacionalmente, se evidencian muchas problemáticas en relación a la motivación laboral y la calidad de atención de los trabajadores, es así como la Organización Internacional del Trabajo (2011) señala que la economía mundialmente se halla al margen de una regresión del empleo, lo que va a retrasar la economía a nivel mundial en muchos países.

A su vez, Según Reyes, Saucedo y Pérez (2013) refieren que uno de los cargos más importantes del sistema de salud en Chile es el abastecimiento de servicios igualitarios, pertinentes, seguros, en los que una calidad de atención adecuada es un factor fundamental para poder garantizarlos.

Es así, que la calidad de atención esta referida a la inclusión de un enfoque individual que asegura otorgar un adecuado servicio de salud basado en una evidencia científica.

Lo que involucra que los usuarios se informen y comuniquen sus decisiones para ser atendidos, sabiendo que constantemente la calidad de atención se centra en la dimensión objetiva, más que la subjetiva que esta referida a lo que piensa el paciente de su atención recibida.

De igual manera, Olivera (2013) hace referencia que se han realizado muchas investigaciones relacionadas a la motivación y de que manera se relaciona con las conductas de los seres humanos. En estas investigaciones se señala que es importante establecer que las empresas en Ecuador cuenten con recursos materiales y humanos. Además, es de vital importancia señalar que la calidad de atención es indispensable, pero también lo es el mantener al personal motivado. Y la motivación en muchas ocasiones se ha vinculado a los incentivos intrínsecos y extrínsecos.

Es así como a nivel local, en un centro hospitalario de la Ciudad de Chiclayo, se pudo evidenciar a través de la observación directa que se manifiestan diferentes problemáticas con respecto a las acciones que requieren de compromiso, una elevada rotación de turnos, liderazgo deficiente, exceso de trabajo y no se le brinda incentivos al personal lo cual influye en que no se cumplan los estándares de atención que sean de calidad la que ofrece el tecnólogo médico en el departamento de rayos x. Sin embargo, hoy en día existe mucha incertidumbre en cuanto a esta relación.

Frente a ello, se formuló el siguiente problema de investigación: ¿Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al paciente del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo?; teniendo como problemática específica ¿Cuál es el nivel de motivación del Tecnólogo Médico?; ¿Cuál es la calidad de atención percibida por el paciente?; ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x?; ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x?

El estudio proyectado está sustentado teóricamente en la motivación según Frederick Herzberg y de calidad de atención de Zeithaml, educacionalmente se han realizado pocas investigaciones sobre la motivación laboral y su correlación con la calidad de atención al paciente, a su vez que, de encontrarse alguna relación, me permitirá brindar al Hospital antes mencionado alcances que proporcionen mejorías y originen transformaciones en el trabajo profesional.

Los objetivos que guiaron la investigación son: Determinar la relación entre la motivación laboral en el personal de tecnólogos médicos y la calidad de la atención

que recibieron los pacientes atendidos en el área de rayos x. Y los objetivos específicos: Determinar el nivel de motivación del tecnólogo medico; determinar la calidad de atención percibida por el paciente; determinar la relación que existe entre motivación extrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x; determinar la relación que existe entre motivación intrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x.

La hipótesis planteada: Hi: Si, existe relación entre motivación laboral en el personal tecnólogo médico y calidad de atención que reciben los pacientes del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo. Hipótesis específicas: El nivel de motivación del tecnólogo médico, es medio; la calidad de atención percibida por el paciente, es medio; Si, existe relación entre la motivación intrínseca del personal del área de rayos x y la calidad de atención al paciente; Si, existe relación entre la motivación extrínseca del personal del área de rayos x y la calidad de atención al paciente.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Vera (2018) realizó una investigación sobre la calidad de atención vinculado a la satisfacción en pacientes de un hospital; tuvo como objetivo analizar las variables de estudio; se realizó una investigación cuantitativa con alcance transversal; se obtuvo como resultado que la dimensión con mayor índice de insatisfacción fue el sentirse inseguro durante la atención y personal poco empático. Se pudo concluir que el paciente que llega a consulta a recibir una atención médica, se muestra totalmente insatisfecho por la problemática antes mencionada.

Morales (2019) realizó una investigación sobre la Motivación y satisfacción en enfermeros de un hospital privado; el objetivo fue describir cada una de las variables de estudio; se realizó una investigación cuantitativa con alcance observacional; se obtuvo como resultado que el 91% de la población se encuentra motivado en su centro de trabajo en un rango medio y por ende la satisfacción se encuentra en un rango bajo. Se pudo concluir que la remuneración origina un nivel bajo de satisfacción.

A nivel nacional, Huarcaya (2015) realizó un estudio sobre la percepción de la calidad de atención de los pacientes de un hospital, el objetivo de la investigación fue determinar la percepción de la calidad de atención; teniendo como tipo de estudio que fue descriptiva no experimental; se obtuvo como resultado del estudio que la mayor parte de la población muestral tiene una percepción regular de la atención que se les brinda en el servicio, seguidamente de un nivel de percepción mala.

Saravia (2016) realizó una investigación titulada: Motivación relacionada a calidad en trabajadores de un Hospital; el objetivo fue determinar la relación entre las variables; el estudio fue cuantitativo con alcance transversal; se obtuvo como resultado que un 50% de los trabajadores se encuentran altamente motivados y un 48% se encontraron ubicados en un nivel alto en cuanto a la calidad profesional; se pudo concluir así que entre las variables de estudio hay una correlación significativa.

Córdova (2017) realizó una investigación sobre la motivación relacionada al desempeño laboral en enfermeras de un hospital. Tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables estudiadas; el estudio fue de tipo cuantitativa

correlacional; como resultado se pudo obtener el coeficiente de correlación de $r=0.850$, por lo que se concluye que entre las variables existe una relación significativa.

Palacios (2017) hizo un estudio referido a motivación relacionado al clima laboral, tuvo como objetivo conocer la relación existente entre ambas variables; fue un estudio de tipo correlacional con diseño no experimental; obtuvo como resultado el coeficiente estadístico de correlación de $0,870$; pudiendo así concluir que entre las variables existe relación.

Marín y Placencia (2017) realizaron la investigación titulada: Motivación y satisfacción laboral los trabajadores de una clínica privada. El objetivo fue determinar la relación entre las variables; la investigación que se realizó es cuantitativa con alcance transversal; se obtuvo como resultado que el 49.3% de la población se encuentra en un nivel medio de motivación, y el 56.6% se encuentra en un nivel medio de satisfacción. Se pudo concluir que existe una correlación entre las variables de estudio.

Huamán (2019) en su tesis: Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo. Tuvo como finalidad principal conocer el grado de motivación laboral del personal de enfermería y la calidad de atención que es percibida por los pacientes que se atienden en dicho hospital. Se realizó un estudio cuantitativo con alcance correlacional; se pudo concluir que entre las variables de estudio se encontró correlación.

Muñante y Pérez (2018) realizaron un estudio titulado: Satisfacción laboral y motivación de los enfermeros de un hospital; el objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio; se realizó una investigación cuantitativa con alcance correlacional; se obtuvo como resultado que el 45% la población muestral se encuentra en un rango medio en cuanto a la satisfacción en su centro de trabajo, mientras que el 30% en un rango bajo y por consecuencia un 30% en un rango alto. En cuanto a la variable motivación, se obtuvo como resultado que el 45% se encuentra en un rango medio, el 35% en un nivel bajo y el 20% en un nivel alto; se pudo concluir que se encontró una correlación entre las variables de estudio.

Tiburcio (2019) realizó su estudio titulado: Motivación laboral y calidad de atención en trabajadores y pacientes de un hospital; su objetivo de la investigación fue establecer la relación entre las variables de estudio; se realizó una investigación cuantitativa con enfoque correlacional; se pudo concluir que existe asimetría significativa entre los valores de las frecuencias relativas en las variables de estudio.

A nivel local, Calle y Gálvez (2017) realizaron una investigación sobre la motivación y su influencia que tiene en la satisfacción de los trabajadores que laboran en un centro hospitalario; su objetivo fue determinar la relación entre las variables de estudio; la investigación fue cuantitativa con alcance no experimental; se pudo concluir en la investigación que las variables de estudio no se relacionan significativamente.

Tirado (2018) realizó un estudio sobre Motivación y calidad de atención de los trabajadores de un centro hospitalario; el objetivo fue determinar la relación existente entre las variables; la investigación fue cuantitativa con alcance no experimental; se obtuvo como resultado que la motivación influye en una adecuada atención; se pudo concluir que hay relación entre las variables de estudio.

Renteria y Valiente (2019) realizaron un estudio sobre la Calidad del servicio que brinda a los usuarios de un centro odontológico; tuvo como objetivo describir la variable de estudio; se realizó una investigación descriptiva con alcance trasversal; se obtuvo como resultado que un 74% de la población se encuentra bastante conforme en cuanto a la atención recibida, el 25% en un nivel de conformidad un poco más baja y el 1% de dicha población decidió se encontró indispuesta a responder; se pudo concluir que la mayoría de usuarios se encuentran bastante conformes en la atención que recibieron.

Irigoin (2020) realizó un estudio referido a diferentes estrategias de motivación para fomentar el adecuado desempeño de los trabajadores de un hospital, tuvo como objetivo diseñar estrategias para la problemática en cuestión, se realizó un estudio descriptivo propositivo; se obtuvo como resultado que la mayor parte de trabajadores se encuentra desmotivado en su centro de trabajo por lo que es de gran importancia fomentar estrategias que permitan tener niveles altos de motivación.

Además de los antecedentes se ha creído conveniente abordar teóricamente la variable motivación laboral, Según Zubiri (2013) manifiesta que todo trabajador que se mantenga altamente motivado en su centro de trabajo como consecuencia originará en él resultados beneficiosos para su salud mental. Por ello, mientras más motivado se encuentre una persona mejor será su desenvolvimiento en su centro laboral.

Es importante mencionar que uno de los factores que se asocian a la motivación laboral es el factor económico, es decir, mientras mejor sea su remuneración del trabajador, mejor será el desempeño que tenga en sus actividades, por otro lado, el sentir que reconocen su desempeño constantemente, sus logros, su quehacer diario, también contribuye de manera positiva en la motivación del personal (García, 2012).

Por ende, Vásquez (2007) señala que es importante mantener al personal de la salud motivado porque de esa manera se verá reflejada la calidad y eficiencia en la atención que se brinda al paciente y por ende en las actividades que realiza de manera general. Por consecuencia, el grado de motivación del personal influye de manera directa en el desempeño y de igual forma en los estándares de calidad que se desea cumplir.

La teoría de Abraham Maslow (1943) nos refiere la jerarquización de aquellas necesidades humanas que son también motivadoras, esta pirámide empieza de manera ascendente por aquellas necesidades fisiológicas que implican sentirse seguros.

Al referirnos a las necesidades fisiológicas, nos referimos al nivel que ocupa el primer lugar en la pirámide, haciendo referencia a las necesidades básicas como lo son el mantenerse hidratado, alimentado, protegido, descansado y la capacidad de reproducción; es decir, son aquellas necesidades que se relacionan con la supervivencia de las personas.

Seguidamente se encuentran las necesidades de seguridad, ubicadas en el segundo lugar y están referidas a la estabilidad del ser humano y tienen que ver con el sentirse seguros físicamente y sanos, tener un trabajo seguro que les genere buenos ingresos, además de sentirse seguros moralmente y tener una familia.

Con respecto a las necesidades sociales, las mismas que se encuentran en el tercer lugar, son aquellas necesidades referidas al afecto, entendidas como un desarrollo afectivo, la socialización, la necesidad de ser aceptado por el grupo y la necesidad de tener una pareja.

En cuarto lugar, se encuentran las necesidades de reconocimiento, referidas a tener un nivel alto de autoestima y seguridad personal, el ser reconocidos y respetados, además de tener éxito.

Y por último y no menos importante, en quinto lugar, se encuentran ubicadas las necesidades de autorrealización que están referidas a la motivación y deseos de crecimiento y el poder superarse. En este tipo de necesidades se localiza la moral, el ser espontáneo, el ser creativo, y la capacidad que se tiene para poder resolver diferentes conflictos, es decir, todas las cosas que van a permitir el desarrollo personal.

Según Benavides (2004) hace referencia a que todas las personas tienen una pirámide que está comprendida por diferentes categorías, siendo ubicadas jerárquicamente por su nivel de importancia.

Señala que cuando el ser humano satisface cada una de las categorías, la motivación se va desplazando al de aquellas necesidades superiores con el fin de poder satisfacerlas.

Asimismo, Robbins (2005), concuerda en que las personas tienen una pirámide de necesidades pero que éstas influyen directamente en la conducta y el desempeño laboral, es así que cuando el ser humano satisface alguna necesidad, automáticamente trata de satisfacer la siguiente necesidad ubicada en la pirámide, una vez logrado, lo hace sucesivamente hasta poder alcanzar satisfacer todas las necesidades.

En cuanto a la teoría de Rensis Likert, refiere que las óptimas relaciones interpersonales es el componente principal de un centro laboral, el autor trata de explicar que es importante mantener una adecuada relación entre compañeros de trabajo y cada uno de ellos debe demostrar los valores que se ha formado para que así el desempeño que tenga cada integrante, en conjunto sea el esperado por la empresa.

Además, Robbins señala que la motivación laboral es aquel proceso que es consecuente de la perseverancia, esfuerzo y constancia de una persona para

lograr un objetivo.

De esa manera, Robbins manifiesta que la motivación laboral es aquel proceso que necesita de la fuerza de una persona que labora para lograr un objetivo, dependiendo de la constancia que tenga la persona para lograrlo.

Sin embargo, Gelabert, señala que la motivación laboral es lo que hace que las conductas adecuadas se mantengan y se refuercen, y que los seres humanos tengan la necesidad de realizar bien su trabajo.

En esa misma línea, Gelabert (2010) sostiene que la motivación laboral es lo que toda persona pretende hacer en su lugar de trabajo y lo hace de la mejor manera posible y se relaciona con el impulso de un comportamiento para poder lograr las metas trazadas dentro de la empresa.

Es así como el autor plantea que una persona que se siente satisfecho en una empresa donde labora, esa satisfacción está íntimamente relacionada con el factor económico, entendiendo que este salario se refiere a una retribución del trabajo que realiza.

Gelabert (2010) también refiere que el desarrollo profesional en el ámbito laboral es referido a aquella aspiración por parte del trabajador de crecer laboralmente, de igual manera de una mejora continua de su formación y conocimientos que le permitan ascender a puestos de trabajo que requieran mas responsabilidad dentro de la empresa y que de esta manera mejore la motivación del empleado.

Otro autor como Chiavenato, refiere que la motivación laboral es aquella aspiración de brindar elevados niveles de dedicación y esfuerzo a ciertas metas de una empresa, que están en función a la satisfacción de ciertas necesidades individuales.

Otra de las teorías es la de X y Y de Douglas McGregor (1960); la primera hace referencia a que la persona rechaza de manera innata el trabajo por lo que se necesita que la persona se sienta obligada, controlada y amenazada para poder realizar una actividad, cabe recalcar que la persona rechaza el trabajo de una manera en que el sistema de recompensas no es suficiente y es por ello que se necesita el castigo.

Por otro lado, la siguiente teoría hace referencia al trabajo como una actividad que no necesita forzarse y se da de manera natural y busca compararlo con la satisfacción que se siente al descansar. Es por ello que concluye que el ser humano

es capaz de realizar sus actividades sin necesidad de un reforzador si se trata de lograr sus metas que se propone.

Otro autor como Benavides, refiere que existen tres factores importantes en relación a la motivación que se deben tener en cuenta; en primer lugar, las diferencias individuales, seguido de las características del puesto de trabajo y por último las prácticas empresariales.

Asimismo, el autor sostiene que es indispensable que se deba considerar la totalidad de estos factores como complemento y la consecuencia que tiene en el desempeño laboral de los trabajadores a fin de elaborar programas motivacionales eficaces.

Por otra parte, en la teoría de la motivación de David McClelland (1989). se hace referencia a 3 tipologías de necesidad y estas son la necesidad de poder, de afiliación y la necesidad de logro.

Con respecto a las necesidades de poder, según el autor, sostiene que estas personas tienen una necesidad grande de tener un control de las cosas, los puestos de trabajo que buscan son aquellos donde ellos lideren y sean extrovertidos, llenos de energía y muy exigentes.

Aquellas personas que tienen necesidades de afiliación, tienen una necesidad grande de sentirse queridos, amados y aceptados por otros y de esta manera poder evitar el rechazo de las personas que lo rodean, disfrutan de las relaciones interpersonales sólidas.

Y, por último, aquellos que tienen necesidades de logro, son seres humanos que desean altamente el éxito y temen mucho a que puedan fracasar, disfrutan constantemente de grandes desafíos y tienden a proponerse objetivos y metas, se muestran realistas y tienden a tener responsabilidades personales en la empresa, tienen un espíritu incansable y disfrutan de analizar lo que están haciendo para mejorar.

En base a la información que hemos visto en los antecedentes se ha observado que el modelo Herzberg es utilizado con bastante frecuencia en las organizaciones de salud y se observa también que se ha obtenido buenos resultados por lo tanto en el presente estudio se ha decidido hacer uso del modelo Herzberg.

Herzberg (1963) señala que la motivación es lo que impulsa a las personas para que tengan un mejor rendimiento en sus actividades laborales. La teoría es desarrolló por Frederick Herzberg, quién estableció mediante la realización de sus investigaciones, que existen dos factores que motivan a un trabajador y son los factores de higiene y de motivación. De ahí proviene el nombre su nombre: teoría de los dos factores o teoría bifactorial de Herzberg.

Con respecto a los factores de higiene, éstos hacen referencia al salario, la seguridad laboral, la adecuación de los ambientes externos, las políticas de la organización y las relaciones interpersonales. Mientras que, los factores de motivación se relacionan con el constante reconocimiento de los logros, el crecimiento profesional, o la confianza para realizar las actividades laborales. Este último factor favorece considerablemente cuando se trata de obtener una alta satisfacción de las personas.

Sin embargo, Davenport y Gardiner (2007) refieren que los factores intrínsecos son importantes y esenciales para motivar al personal, pero no son determinantes. Entonces, considera que el trabajador deberá tener un crecimiento laboral y así incrementar los componentes psicológicos para sentirse realizado profesionalmente, todo ello origina que al aumentar su productividad la organización sea favorecida.

Igualmente, Igarria, Ibarra, y Maragahh (1995), exponen que la motivación extrínseca, tiene un rol fundamental en la conducta de las personas, el aspecto remunerativo es indispensable en este tipo de motivación.

Jarkas y Radosavljevic (2013), mencionan que los sujetos pueden sentir satisfacción e insatisfacción de manera simultánea en el ámbito laboral, es frecuente que los elementos higiénicos como la adecuada relación entre el personal de trabajo, las condiciones laborales, la remuneración se corrijan y sean a corto plazo.

Además, según el autor Víctor Vroom (1964) en su teoría señala que la motivación de un trabajador de una organización depende y está en función a las recompensas que obtendrán por realizar un determinado trabajo, refiere también el autor en su teoría que la motivación va en aumento cuando es valorado el resultado obtenido y se llegan a las metas propuestas.

Autores como Stac y Adams (1961) en su teoría de la equidad concuerdan con los autores antes mencionados, donde señalan que la principal motivación de los trabajadores de una organización es la recompensa obtenida por realizar bien su trabajo, y manifiesta que la motivación está en función a dos elementos importantes como lo son el desempeño y la satisfacción.

Avedis Donabedian (1984), manifiesta la calidad en el ámbito de la salud como un tipo de servicio que el paciente espera y por ende maximice su bienestar físico y emocional.

En relación a la variable calidad de la atención, autores como Cabello y Chirinos (2012), consideran que un elemento importante en la evaluación de la calidad de atención es su valoración, como un juicio de valor que se recoge de los clientes externos.

Según refiere el organismo internacional de normalización ISO, la calidad es la capacidad que tiene una organización para satisfacer aquella necesidad que tiene el cliente externo de ser atendido de manera que esta atención satisfaga sus necesidades.

Sobre la calidad en las organizaciones Álvarez (2007), menciona que la calidad es muy importante en las organizaciones, ya que el hacer bien las cosas desde el principio origina que el usuario interno o externo se sienta satisfecho.

Para Huiza (2006) es posible diseñar servicios de alta calidad aplicando diversas técnicas del conocimiento científico, sin embargo, la valoración y aceptación del producto-servicio lo establecerán las expectativas valoradas como el juicio de los clientes y usuarios. Adicionalmente, afirman que un aspecto importante en la evaluación de la calidad es la experiencia en el juicio de valor de los clientes.

Según manifiesta Leonard L (1985), la calidad se evalúa mediante diferentes criterios establecidos, dentro de ellos tenemos:

La capacidad de respuesta, entendiéndola como aquella persona que siempre está dispuesta y por voluntad propia ayudar al cliente con la finalidad de ofrecerles un servicio que sea rápido y a la vez oportuno.

Otro criterio es el de Seguridad, referida a aquella persona que expresa lo que siente de una manera oportuna y convincente, y tiene una gran habilidad para expresar y demostrar confianza, a su vez estas personas proyectan siempre credibilidad.

Y el último criterio es la empatía, entendida como aquella persona que se muestra sensible al percibir al usuario. Es así como se manifiesta que en el ámbito de los servicios de la salud se debe considerar en primer lugar al paciente y atenderlo según sus necesidades. Es decir, cada paciente debe ser cuidado y atendido particularmente.

Conceptualmente calidad hace referencia al criterio del cliente sobre la perfección de un producto o servicio; de esta forma, la calidad que se percibe es subjetiva, teniendo una peculiaridad multidimensional (Zeithaml, 1988).

En base a la información que hemos visto en los antecedentes se ha observado que el modelo Servqual es utilizado con mucha frecuencia en la organización de los servicios de Salud y se observa también que se ha obtenido buenos resultados por lo tanto en la presente investigación se ha decidido utilizar dicho modelo.

En el año 1988, Parasuraman, Zeithaml y Berry desarrollaron la metodología Servqual con las siguientes dimensiones:

Fiabilidad: dando un servicio o producto real a lo esperado por el cliente; Capacidad de respuesta: brindar soluciones eficientes y rápidas; Seguridad: brindar confiabilidad del producto o servicio con amabilidad en el trato; Empatía: mostrar interés a los usuarios con una atención individual; Elementos tangibles: buenas instalaciones, equipamiento físico y del personal, así como de sus materiales.

III. METODOLOGÍA:

3.1- Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo descriptivo porque explico todas las características de los acontecimientos que presenta este fenómeno relacionado a la motivación laboral y la calidad de atención al paciente del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo. También fue transversal debido a que la medición de la variable se realizó una sola vez; y relacional porque busco establecer la relación entre dos variables.

Diseño de Investigación

El diseño del presente estudio de investigación fue no experimental porque este trabajo de investigación al considerar todos los pacientes, fueron evaluados en una sola vez y no en forma repetitiva ya que la autora de la investigación no pretende contrastar los diversos efectos que serían producto de las dos variables en estudio.

3.2- Variables y operacionalización

Variable Independiente: Motivación laboral

Variable Dependiente: Calidad de atención

3.3- Población, muestra y muestreo

La población se conformó por 60 usuarios entre los profesionales y pacientes del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo.

La muestra estuvo conformada por 30 tecnólogos médicos y 30 pacientes que asistieron al área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo.

Criterios de Inclusión

- Pacientes que oscilan de veinte a sesenta años.
- Tecnólogos médicos del servicio de Rayos x

Criterios de Exclusión

- Pacientes menores de veinte, mayores de sesenta años.
- Personal de limpieza.

- Profesionales de otras áreas del Servicio de imagenología.
- Tecnólogos médicos del servicio de imagenología

3.4- Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleo un cuestionario de motivación laboral y otro de calidad de atención fundamentado en escalas de actitud de tipo Likert fueron dirigidas a los pacientes de edades comprendidas entre 20 a 60 años del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo.

Se aplico un cuestionario para medir la motivación laboral y un cuestionario de Servqual para medir calidad de atención, fue modificado por la autora de la investigación.

Ficha técnica del instrumento para la medición de la V1

Cuestionario de motivación laboral

Autores: Frederick Herzberg.

Tiempo: 30'

Margen de error: 0.05 %

Observaciones: Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Estructura: 20 ítems

Componentes: Se compone de dos dimensiones: Motivación extrínseca y motivación intrínseca

Ficha técnica del instrumento para medir la V2

Cuestionario de calidad de atención

Autores: Parasuraman, Zeithaml y Berry.

Tiempo: 30'

Margen de error: 0.05 %

Observaciones: Escala de Likert: Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre.

Estructura: 22 ítems.

Componentes: dimensión 1: fiabilidad; dimensión 2: capacidad de respuesta; dimensión 3: seguridad; dimensión 4: empatía; dimensión 5: elementos tangibles.

3.5- Procedimientos

Se aplicó el instrumento en los 30 trabajadores y los 30 pacientes del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo. Se consideró la disponibilidad de los trabajadores y en cuanto a los pacientes se consideró aquellos que llegaron en el horario de la mañana de 8 am a 1pm.

El análisis descriptivo se realizó mediante la elaboración de tablas y gráficos. Asimismo, el análisis inferencial se realizó a través de la aplicación de Chi cuadrado, para ello se consideró como índice de confianza el 95% y un margen de error del 5%.

3.6- Método de análisis de datos

En la presente investigación se utilizó el software estadístico SPSS última versión, con la finalidad de poder elaborar las encuestas procesar la información, tabularla y obtener gráficos estadísticos y tablas utilizando gráficos de barras para que le dé una mayor interpretación a la autora y a los que deseen interesarse por el trabajo de investigación.

3.7- Aspectos éticos

La investigación se realizó utilizando las normas APA, asimismo se tomaron los datos siguiendo los estándares de confiabilidad considerando los derechos de mi población muestral.

Los datos recogidos, tabulación y análisis fueron manipulados por la autora.

IV- RESULTADOS

Tabla 1

Categorías de la motivación del tecnólogo medico

Categoría	n	%
Alta	7	23,3
Baja	8	26,7
Media	15	50
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 se observa que la motivación en general de los tecnólogos medico existe un 50% que tiene una motivación media y un 26.7% una motivación baja, mientras que un 23.3% tiene una motivación alta.

Se muestra que la mitad de personal tecnólogo medico se encuentra con un nivel de motivación media, debido a que no se encuentran en un ambiente adecuado para la atención donde se emite radiación, falta de equipo completo de protección personal. Además, agregamos falta de bonos por atención extra horaria.

Tabla 2

Categorías de calidad en la atención percibida por el paciente.

Categoría	n	%
Alta	6	20
Baja	7	23,3
Media	17	56,7
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

En general respecto a la calidad de atención percibida por los pacientes se encontró que el 56.7% de los pacientes manifestaron se reciben una calidad media en la atención brindada, asimismo un 23.3% indico que la calidad de atención es baja.

Se muestra que más de la mitad de los pacientes atendidos en el servicio de rayos x refieren que tienen una calidad de atención media, debido a la capacidad de repuesta en la disposición que tuvieron de ayudar a los pacientes en brindarles un servicio rápido, en cuanto a la empatía manifestaron que el trato fue con amabilidad, respeto y paciencia, en lo que respecta a los elementos tangibles en la gran mayoría de instalaciones y áreas designadas para el trabajo de área de rayos X, no están tan presentables el ambiente casi siempre se mostró limpio y cómodo, en la seguridad manifestaron credibilidad y confianza en sus conocimientos y en la información brindada.

Determinar la relación que existe entre motivación en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x

Tabla 3

Categorías de calidad en la atención percibida por el paciente según la motivación del tecnólogo medico

Calidad de atención	Motivación						Total	
	ALTA		BAJA		MEDIA		n	% del total
	n	% del total	n	% del total	n	% del total	n	% del total
ALTA	4	13,3%	0	0,0%	2	6,7%	6	20,0%
BAJA	2	6,7%	3	10,0%	2	6,7%	7	23,3%
MEDIA	1	3,3%	5	16,7%	11	36,7%	17	56,7%
Total	7	23,3%	8	26,7%	15	50,0%	30	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se apreció que respecto a la motivación alta el 13.30% tenía una calidad de atención alta, además se observó que en la motivación baja de observo que el 16.70% tenía una calidad de atención media y asimismo respecto a la motivación media el 36.70% tenía una calidad de atención media.

Tabla 4

Prueba exacta de Fisher de las variables calidad de atención y motivación en el personal de rayos x.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,177	4	,025
Razón de verosimilitud	12,091	4	,017
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia

En tabla 4 se observó que a través de la prueba chi cuadrado se analizó la relación entre variables de estudio, en el que se encontró un p valor = 0.025, el cual es menor al nivel de significancia (0.05) por lo que, se puede concluir que existe evidencia significativa para aceptar que hay asociación o relación entre la calidad de atención y motivación en el personal de rayos x.

V- DISCUSIÓN

La investigación tuvo como finalidad proyectar la relación entre dos variables: Motivación laboral y calidad de atención en el área de rayos de x de un Hospital de la ciudad de Chiclayo. Al tener la investigación un alcance correlacional ha sido necesario partir de la realidad problemática que existe actualmente con respecto a estas variables.

Para establecer la correlación entre las variables en estudio se tuvo una muestra de 60 personas que estuvo compuesta por 30 tecnólogos médicos y 30 pacientes del área de rayos x de un Hospital de Chiclayo, para ello se utilizaron dos instrumentos de evaluación, un cuestionario para medir la variable motivación laboral y un cuestionario para medir la variable calidad de atención, ambos instrumentos fueron adaptado por la investigadora, resultando válidos y confiables para su aplicación.

Además, para responder a los objetivos de investigación tanto general como específicos, se realizó un análisis descriptivo e inferencial mediante el programa estadístico SPSS versión 25, empleando el coeficiente de correlación de Pearson.

En relación a lo manifestado anteriormente, el primer objetivo específico buscó determinar el nivel de motivación del tecnólogo médico del área de rayos x en un Hospital de Chiclayo, registrándose que el mayor porcentaje de los trabajadores de salud resulto con un nivel laboral medio, que corresponde al 50% de la población muestral.

Según manifiesta el autor García (2012). La motivación se refiere a la capacidad que tiene una organización de conservar comprometidos a sus trabajadores para ofrecer un óptimo rendimiento y poder así conseguir los objetivos establecidos por la empresa.

Es así que se puede decir, que un clima laboral apropiado, el constante reconocimiento de las metas cumplidas, la flexibilidad de la programación de horarios, la bonificación por horas extras, o la posibilidad que que se presente de

ascender dentro del hospital son factores para mantener al personal de salud satisfechos y motivados y, consiguientemente, garantizar el éxito de la empresa; si por el contrario estos factores están ausentes, la motivación del personal se encontrará en un nivel bajo.

Además, Herzberg (1963) considera que la motivación es un factor fundamental dentro de una organización y es el que estimula y compromete a los trabajadores para que tengan un mejor rendimiento en sus actividades laborales; señala también que los factores que impulsan a los trabajadores a realizar bien su trabajo son los factores de higiene los factores de motivación.

En relación a ello, señala que los factores de higiene, éstos hacen referencia al salario, la seguridad laboral, la adecuación de los ambientes externos, las políticas de la organización y las relaciones interpersonales. Mientras que, los factores de motivación se relacionan con el constante reconocimiento de los logros, el crecimiento profesional, o la confianza para realizar las actividades laborales. Recalca la importancia de estos factores para que exista una motivación alta en los trabajadores.

Con respecto a este resultado, se pudo comparar con hallazgos de otras investigaciones en las que obtuvieron resultados coincidentes, como es el estudio elaborado por Marín y Placencia (2017) en la cual se midió la variable motivación y se pretendió conocer el nivel en el que se encontraban los trabajadores de una clínica priva, se pudo concluir que dichos trabajadores se encontraban en un nivel de motivación media correspondiendo esta cifra al 49,3% de la población.

Tal como lo seña Zubiri (2013) manifiesta que todo trabajador que se mantenga altamente motivado en su centro de trabajo como consecuencia originará en él resultados beneficiosos para su salud mental. Por ello, mientras más motivado se encuentre una persona mejor será su desenvolvimiento en su centro laboral.

En cuanto al segundo objetivo específico, el mismo que buscó determinar la calidad de atención percibida por el paciente que acudió al área de rayos x en un Hospital

de Chiclayo, se pudo registrar que el 56.7% de los pacientes manifestaron que recibieron una calidad de atención en un nivel medio por parte del tecnólogo médico.

Según manifiesta (Zeithaml, 1988). Conceptualmente calidad de atención hace referencia al criterio de un paciente sobre la perfección de un servicio recibido; de esta forma, la calidad que se percibe es subjetiva, teniendo una peculiaridad multidimensional

Refiere también Heredia (2004) que la calidad de atención hoy en día tiene mucha importancia en el ámbito de la salud; teniendo en cuenta que hay una necesidad urgente de poder fomentar la calidad de atención que brinda el profesional. Considerando que hasta ahora la búsqueda de una calidad aún representa un desafío que debe ser convertida en una prioridad estratégica para los trabajadores de la salud.

Con respecto a estos datos, otras investigaciones que se realizaron encontraron resultados que coinciden con los resultados de esta investigación, como es el estudio de Saravia (2016) quien investigó sobre los niveles de calidad de atención en los trabajadores de un hospital de la ciudad de Chiclayo, en la que pudo concluir que el 48% de su población se encontraba ubicado en un nivel de calidad alto.

Con respecto al objetivo específico 3 que buscó determinar la relación que existe entre motivación extrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x, se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación equivalente a 0,049; valor que nos indica que hay evidencia de una relación entre las variables calidad de atención y motivación extrínseca.

Según señalan autores como Igbaria, livari, y Maragahh (1995), que la motivación extrínseca, cumple un rol fundamental en la conducta de las personas, por ejemplo, el aspecto remunerativo es indispensable en este tipo de motivación.

Además, Baquero y Limón (1999), señalan que la motivación extrínseca genera un mejor resultado cuando se trata de tener que aprender algo determinado dentro de la organización.

Asimismo, Ryan y Deci (1985) refieren que la motivación extrínseca se produce por diferentes tipos de recompensas, pero sin lugar a dudas el factor remunerativo es el que más influencia tiene hasta ahora.

En lo que respecta a la investigación realizada por Tirado (2018) quien tuvo por objetivo conocer la relación entre la motivación y la calidad de atención de los trabajadores de un centro hospitalario, pudo conocer en sus resultados de investigación que existe relación entre las variables motivación y calidad de atención.

Sin embargo, Morales (2019) realizó una investigación sobre la Motivación y satisfacción en enfermeros de un hospital privado; tuvo como objetivo describir cada una de sus variables de estudio y obtuvo como resultado que el 91% de la población se encontraba motivado en su centro de trabajo en un rango medio, concluyendo que el factor remunerativo influía de manera negativa en la calidad de atención, puesto que los trabajadores no estaban contentos con la remuneración que percibían.

Haciendo referencia al objetivo específico 4 que buscó determinar la relación que existe entre motivación intrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x, se obtuvo como resultado mediante la prueba estadística de Pearson un coeficiente equivalente a 0,324, indicando este valor que no existe relación entre la variable calidad de atención y motivación intrínseca.

Según Vásquez (2007) nos señala que el grado de motivación del personal influye de manera directa en el desempeño y de igual forma en los estándares de calidad que se desea cumplir.

Por otro lado, según (García, 2012). Manifiesta que, si el trabajador siente que en su centro de trabajo reconocen su desempeño, sus logros, su quehacer diario, estos factores intrínsecos contribuyen de manera positiva en la motivación del personal.

Haciendo una comparación de los resultados obtenidos, se pudo encontrar la investigación realizada por Muñante y Pérez (2018) quienes realizaron un estudio relacionado a la satisfacción laboral y motivación de los enfermeros de un hospital; en la cual tenían como objetivo determinar los niveles de motivación; obtuvieron como resultado que el 45% de la población se encuentra en un rango medio de motivación.

Para responder al objetivo general de investigación que buscó establecer la relación existente entre la motivación laboral en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x Con respecto a la correlación de las variables, se obtuvo p valor = 0.025, lo que nos indica la existencia de una relación evidencia significativa para aceptar que hay asociación o relación entre la calidad de atención y motivación en el personal de rayos x.

Concuerta con lo antes mencionado Vásquez (2007) quien señala que es importante mantener al personal de la salud motivado porque de esa manera se verá reflejada la calidad y eficiencia en la atención que se brinda al paciente y por ende en las actividades que realiza de manera general.

Tal como lo señala anteriormente Huamán (2018) en su investigación realizada en Huancayo sobre motivación laboral y calidad de atención en el personal de enfermería, en la cual tuvo como objetivo establecer la correlación entre las variables y pudo afirmar que entre la motivación laboral y calidad de atención se encontró correlación.

Asimismo, Tiburcio (2019) en su investigación realizada sobre motivación y calidad de atención de los trabajadores de un hospital, tuvo como objetivo establecer la

relación entre las variables y pudo concluir que existe relación significativa en las variables de estudio.

En esa misma línea, Saravia (2016) realizó una investigación sobre motivación relacionada a calidad en trabajadores de un Hospital; teniendo como objetivo conocer la relación entre las variables y obtuvo como resultado que un 50% de los trabajadores se encuentran altamente motivados y un 48% se encontraron en un nivel alto de calidad profesional; se pudo concluir que entre las variables de estudio hay una correlación.

Con los resultados antes descritos se puede afirmar entonces que el grado de motivación del personal influye de manera directa y significativa en el desempeño laboral y de igual forma en los estándares de calidad que se desea cumplir; dándose por aceptada la hipótesis general de investigación y rechazándose la hipótesis nula.

VI- CONCLUSIONES

- 1- Se estableció que el nivel de motivación laboral del tecnólogo medico es media.
- 2- Se comprobó que el nivel de calidad de atención que reciben los pacientes del área de rayos x es media.
- 3- Demostramos que existe una relación directamente proporcional entre motivación extrínseca en los tecnólogos médicos y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x.
- 4- Se logro determinar que no existe ninguna relación entre la motivación intrínseca en los tecnólogos médicos y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x.
- 5- Se determino la relación entre la motivación laboral general, en el personal de tecnólogos médicos y la calidad de atención que recibieron los pacientes atendidos en el área de rayos x; en su mayoría presentan una relación directamente proporcional.

VII- RECOMENDACIONES

- Potenciar las áreas designadas para la toma de rayos x, ya que se demostró que dichas áreas no están bien equipadas, las cuales mejorarían la percepción de la calidad de atención brindada por el personal tecnólogo médico.
- Fortalecer la motivación extrínseca del personal tecnólogo medico encargado del área de rayos x, ya que se demostró una relación directamente proporcional con la percepción de la calidad de atención recibida, por el personal tecnólogo médico.
- Promover la motivación intrínseca y extrínseca en los tecnólogos médicos mediante la búsqueda del éxito personal y profesional.
- Concientizar al personal del área de rayos x en cuanto a las potencialidades para alcanzar el éxito propio y profesional.
- Motivar a los tecnólogos médicos a que instauren en sus actividades diarias esos deseos de logro, poder y afiliación que son los que conducen a la productividad responsable en las actividades habituales que son realizadas dentro del servicio de rayos x.

REFERENCIAS

- Alarcon y Monteverde (2020). Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital. <https://europepmc.org/article/med/32469858>
- Austin (2020). Fatigue in new registered nurses: A 12-month cross-lagged análisis of its association with work motivation, engagement, sickness absence and turnover intention. Université du Québec à Trois-Rivières, Trois-Rivières, QC, Canada. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.12962#citedby-section>
- Banakhar (2018). Nurses' Work Motivation and the Factors Affecting It: A Scoping Review. International Journal of Nursing & Clinical Practices. https://www.researchgate.net/profile/Maram-Banakhar/publication/325496003_Nurses'_Work_Motivation_and_the_Factors_Affecting_It_A_Scoping_Review/links/5e0a85a54585159aa4a6f096/Nurses-Work-Motivation-and-the-Factors-Affecting-It-A-Scoping-Review.pdf
- Berardi (2015). Motivación laboral y engagement. Universidad Fasta. Argentina. http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf
- Bohórquez, E (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. Revista Universidad y Sociedad. Ecuador. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso#:~:text=En%20el%20mundo%20actual%20las,al%20brindar%20desarrollo%20y%20productividad.&text=Los%20pa%C3%ADses%20con%20un%20mayor,y%20China%20con%20un%2019%25
- Bradley (2015). Too few staff, too many patients: a qualitative study of the impact on obstetric care providers and on quality of care in Malawi. BMC Pregnancy Childbirth. <https://bmcpregnancychildbirth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12884-015-0492-5#citeas>

- Bustamante, U (2014). Motivational plan for the staff of a regional high-complexity hospital. *Revista Salud y Ciencia. Chile*
<https://www.siicsalud.com/dato/sic/211/124800.pdf>
- Calle y Gálvez (2017). Relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en un hospital docente del ministerio de salud. Tesis de maestría. Universidad señor de Sipan, Chiclayo.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/592/articulo167pdf>
- Caponnetto y Cannella (2018), "Quality of life, work motivation, burn-out and stress perceptions benefits of a stress management program by autogenic training for emergency room staff: A pilot study.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/mi.2018.7913/full/pdf?title=quality-of-life-work-motivation-burn-out-and-stress-perceptions-benefits-of-a-stress-management-program-by-autogenic-training-for-emergency-room-staff-a-pilot-study>
- Corban (2016). Factors that Contribute to Work Motivation and Job Satisfaction among Hospital Nurses in Trinidad and Tobago. *International Journal of Health Sciences and Research*. https://www.researchgate.net/profile/Philip-Onuoha/publication/319357910_Factors_that_Contribute_to_Work_Motivation_and_Job_Satisfaction_among_Hospital_Nurses_in_Trinidad_and_Tobago/links/59a6fc28aca272895c169baa/Factors-that-Contribute-to-Work-Motivation-and-Job-Satisfaction-among-Hospital-Nurses-in-Trinidad-and-Tobago.pdf
- Dale (2014). PERFORMANCE-BASED PAYMENTS, PROVIDER MOTIVATION AND QUALITY OF CARE IN AFGHANISTAN. Johns Hopkins University.
<https://jscholarship.library.jhu.edu/bitstream/handle/1774.2/37010/DALE-DISSERTATION-2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Febres (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Universidad Peruana Los Andes.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

- Ferraro y Moreira. Decent Work, Work Motivation, Work Engagement and Burnout in Physicians. *International Journal of Applied Positive Psychology*.
<https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s41042-019-00024-5.pdf>
- Ganga y Pedraja (2020). Satisfacción laboral y motivación en profesionales obstetras en un hospital en Chile.
<https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Enfoques/ComunicacionesBreves/7900.act>
- Gagne, M., Forest, J., Gilbert, M-H., Aubé, C., Morin, E., & Malorni, A. (2014). La Escala de Motivación Laboral Multidimensional: Validación de evidencia en siete idiomas y nueve países. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. Recuperado de:
http://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/o-8859-1_Q_Multidimensional=5FWork=5FMotivation=5FScale=5FValidation_=_=_iso-8859_1_Q_=5Fevidence=5Fin=5Fseven=5Flanguages=5Fand=5Fnine=5Fcountries.pdf
- Gayatri (2019). Motivation as a factor affecting nurse performance in Regional General Hospitals: A factors análisis.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862119301974>
- Galletta y Piazza (2016). The effect of work motivation on a sample of nurses in an Italian healthcare setting. *University of Cagliari*.
<https://content.iospress.com/articles/work/wor2327>
- Granda (2016). Calidad de la atención en salud, una mirada desde la teoría de sistemas. revisión de la literatura. Tesis de maestría. Universidad CES, Medellín.
https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/714/1/Tesis_Calidad_Teoria_sistemas_PAGC.pdf
- Infantes (2016). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*.

https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf

Henostroza, J (2017). Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital Essalud II – Huaraz, 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Perú - Huaraz. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29626/henostroza_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández y Mendoza (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. México: Editorial Mc Graw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández y Velasco (2000). La motivación laboral de los empleados en el Hospital Nacional de Niños" Dr. Carlos Sáenz Herrera". Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social, 8(1), 33-39.

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

Krishnendu (2015). Motivation and Performance Linkages: A Comparative Study between Two Sectors of Hospitality Industry. Journal of Business Studies Quartely. India. https://media.proquest.com/media/pq/classic/doc/3828726061/fmt/pi/rep/ONE?_s=zgvs%2BxbhQn9LyoYKhg8XiKiwoHs%3D

Kristi (2015). Nurses' Work Motivation Essence and associations. University of Tampere. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/96785/978-951-44-9746-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Marín, S (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. Universidad Nacional de San Marcos. Lima

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008

Marín y Henao (2016). La motivación como un factor clave de éxito en las organizaciones modernas. Colección Académica de Ciencias Sociales, 3(2), 22-35.

Mazariegos, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. URL Disponible: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>.

Molina y Vargas (2004). La calidad en la atención médica. Medicina Legal de Costa Rica. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&tlng=es.

Molleman y Welker (2020). Health care professionals' motivation, their behaviors, and the quality of hospital care: A mixed-methods systematic review. University of Groningen. https://pure.rug.nl/ws/portalfiles/portal/122097679/Health_care_professionals_motivation_their_behaviors_and_the_quality_of_hospital_care_A_mixed_methods_systematic_review.pdf

Montes (2019). Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018. Universidad Peruana Unión, Juliaca. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/view/1211

Muñante y Pérez (2018). Satisfacción laboral y motivación de los profesionales de enfermería en los servicios de hospitalización del Hospital Luis Negreiros Vega salud, 2018. Tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao, Perú. <https://1library.co/document/yd7gkd6y-satisfaccion-motivacion-profesionales-enfermeria-servicios-hospitalizacion-hospital-negreiros.html>

Olaya, J. D., Mercado, M. P. D., & Cepeda, S. B. M. (2014). Motivación laboral en trabajadores de empresas formales de la ciudad de Bogotá. Revista Iberoamericana de Psicología, 7(1), 59-78.

- Parra, P (2018). Conceptual validity of the motivating factors: a perspective from the bifactorial theory proposed by Herzberg. Universidad el Bosque. Colombia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409658132008/html/index.html>
- Pebes, Uribe y Loyola (2016). Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional de Ica 2016. Tesis de maestría. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/186/195>
- Pino-Juste (2014). Motivación intrínseca y extrínseca: análisis en adolescentes gallegos. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(1), 349-358.
- Podestá (2017). Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte. Lima, 2017. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v18n3/a08v18n3.pdf>
- Reem y Maram (2019). Factors affecting nurses' work motivation level at a governmental hospital: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Education and Practice*. https://www.researchgate.net/profile/Maram-Banakhar/publication/338237323_Factors_affecting_nurses'_work_motivation_level_at_a_governmental_hospital_A_cross-sectional_study/links/5e0a873e4585159aa4a6f0ab/Factors-affecting-nurses-work-motivation-level-at-a-governmental-hospital-A-cross-sectional-study.pdf
- Renteria y Valiente (2019). Calidad de atención a pacientes de un Centro Especializado en Formación Odontológica, Chiclayo, 2019. Tesis de maestría. Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2375/1/TL_RenteriaOrtizJennifer_ValienteCapu%c3%b1ayZorelinda.pdf
- Restrepo, A. M., & Valencia, M. R. (2014). La motivación de los empleados: más allá de la "zanahoria y el garrote". *AD-minister*, (24), 143-160.

- Rosales, P (2017). Motivación y clima laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lima – 2016. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Perú – Lima
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8712/Rosales_PF.pdf?sequence=1
- Sánchez y Brea (2017). Motivación y liderazgo del personal del subsistema de servicios generales en dos hospitales maternos. CORREO CIENTÍFICO MÉDICO DE HOLGUÍN. <http://scielo.sld.cu/pdf/ccm/v21n2/ccm09217.pdf>
- SANTOLALLA (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. Dialnet-CalidadDeAtencionDelPersonalDeSaludYSatisfaccionDe-6181530%20(2).pdf
- Saravia (2016). Motivación relacionada a calidad laboral en profesionales de la salud del Hospital San José Chincha, 2016. Tesis de maestría. Universidad San Pedro, Chimbote.
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6982/Tesis_59602.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santos (2017). Relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en la empresa de Transporte Publico San Luis, SAC. Universidad Señor de Sipan.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4223/Santos%20Pariacuri.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toode (2014). Hospital nurses' individual priorities, internal psychological states and work motivation. School of Health Sciences, University of Tampere, Tampere, Finland.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/inr.12122#accessDenialLayout>
- Vera (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de

Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Velez (2019). Análisis de los Factores que Influyen sobre la Motivación Laboral en los empleados de la Fundación FASINARM. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/12116/1/T-UCSG-POS-MAE-225.pdf>

Vasconcelos y de Souza (2016). Physicians' job satisfaction and motivation in a public academic hospital. Hum Resour Health. <https://human-resources-health.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12960-016-0169-9#citeas>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización

Variable	Tipo de Variable	Escala de medición	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento de recolección de datos
Motivación laboral	Independiente	Ordinal	Frederick Herzberg considera que la motivación es el factor que impulsa y compromete a las personas para que rindan mejor en el trabajo.	Motivación Extrínseca	Remunerativa (Salario)	1 - 10	Cuestionario
					Reconocimientos		
					Compensaciones honorarias		
				Motivación Intrínseca	Vocación a la profesión (Reconocimiento)	11 - 20	
					Competitividad (Relaciones interpersonales)		
					Trabajo en equipo		
Calidad de atención	Dependiente	Ordinal	Según Zeithaml (1988), la calidad de atención que percibe el cliente se define como una valoración que hace de un servicio o producto en base a la perfección o excelencia.	Fiabilidad	Explicación de manera clara y adecuada	01 – 05	Cuestionario
					Atención en horario programado		
					Citas para la atención		
				Capacidad de respuesta	Atención oportuna	06 - 09	
					Atención en un tiempo aceptable		
				Seguridad	Privacidad en la atención	10 - 13	
					Confianza y comunicación		
				Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia del personal	14 - 18	
				Elementos tangibles	Condiciones y apariencia física de las instalaciones	19 - 22	
					Condiciones y apariencia física de los equipos		
					Limpieza y comodidad		

Anexo 02: Cuestionario para evaluar motivación laboral

Cuestionario de motivación laboral del tecnólogo médico en un Hospital de la Ciudad de Chiclayo						
Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes: (1= NUNCA) (2=CASI NUNCA) (3=A VECES) (4=CASI SIEMPRE) (5= SIEMPRE)						
					EDAD (ANOS):	
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA						
01	El ingreso que recibe por su trabajo, considera adecuado para usted					
02	La remuneración económica que recibe va acorde con las actividades que realiza					
03	Cada cierto tiempo recibe capacitaciones brindadas por el Hospital					
04	Le satisfacen los beneficios sociales que recibe de parte del Hospital					
05	Recibe incentivos acordes con su rendimiento en el trabajo					
06	Su jefe lo motiva y respalda su trabajo para asistir a eventos profesionales					
07	Los incentivos recibidos le impulsan a realizar bien su labor con eficiencia					
08	Recibe reconocimiento por el cumplimiento de tareas asignadas y asistencia puntual					
09	Las capacitaciones que recibe mejoran su trabajo					
10	Los incentivos que le ofrece el Hospital, satisfacen completamente sus necesidades					
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA						
11	Se siente a gusto con el equipo de trabajo					
12	La comunicación facilita el trabajo que realiza					
13	Participa en actividades grupales recreativas que organiza el Hospital					
14	La mayoría de sus colegas tienen actitudes conflictivas					
15	El trabajo que realiza le hace sentir importante					
16	El Hospital le da seguridad de empleo					
17	Ha pensado en cambiar de área de trabajo					
18	El estado de ánimo influye en su trabajo diario					
19	La posibilidad de desarrollo del Hospital es un factor motivante para usted					
20	Le gusta trabajar en el ambiente que le han designado					

NIVEL	RANGO
BAJA	01-33
MEDIA	34-66
ALTA	67-100

NIVEL	DIMENSIÓN	
	MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA
BAJA	01-17	01-17
MEDIA	18-34	18-34
ALTA	35-50	35-50

Anexo 03: Cuestionario de calidad de atención al paciente del área de rayos x en un hospital de la ciudad de Chiclayo

Por favor, expresar su conformidad en cada una de las afirmaciones siguientes:
(1= NUNCA) (2=CASI NUNCA) (3=A VECES) (4=CASI SIEMPRE) (5= SIEMPRE)

		EDAD (AÑOS):				
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
01	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de rayos x					
02	El tecnólogo médico le atendió en el horario programado					
03	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada					
04	Su historia clínica se encontró disponible para su atención					
05	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
06	La atención en caja o en el módulo de admisión del Hospital Regional Docente las Mercedes fue rápida					
07	La atención en el servicio de rayos x fue rápida					
08	La atención para tomar sus datos fue rápida					
09	La atención para realizarse el examen de rayos x fue rápida					
SEGURIDAD						
10	Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio					
11	El tecnólogo médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido					
12	El tecnólogo médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
13	El tecnólogo médico que le atendió le inspiró confianza					
EMPATÍA						
14	El personal del servicio de mamografía le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El tecnólogo médico que le atendió mostró interés al realizarle el examen de rayos x					
16	Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención					
17	Usted comprendió la explicación que le brindó el tecnólogo médico antes de realizarse el examen de rayos x					
18	Usted comprendió la explicación que el tecnólogo médico le brindó sobre los procedimientos que le realizarán					
ELEMENTOS TANGIBLES						
19	Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes					
20	El servicio de rayos x contó con personal para informar y orientar a los pacientes					
21	El servicio de rayos x conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	El servicio de rayos x se encontró limpio y fue cómodo					

NIVEL	RANGO
BAJA	01-37
MEDIA	38-74
ALTA	75-110

NIVEL	DIMENSIÓN				
	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	ELEMENTOS TANGIBLES
BAJA	01-08	01-07	01-07	01-08	01-07
MEDIA	09-16	08-14	08-14	09-16	08-14
ALTA	17-25	15-20	15-20	17-25	15-20

Anexo 04

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Gonzales Rado, Enver Damian
Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque
Especialidad/Grado Académico : Mg. en gestión de los servicios de la Salud
Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario
Autor (a) del instrumento : Valderrama Reyes, Giuliana Geraldine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación laboral.					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Motivación laboral.					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Motivación laboral.					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APTO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49


Mg. Enver González Rado
TECNÓLOGO MÉDICO
ESP. RADIOLOGÍA
CTMP: 5175

Chiclayo, 27 de mayo del 2021

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Gonzales Rado, Enver Damian
 Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque
 Especialidad/Grado Académico : Mg. En gestión de los servicios de la Salud
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario
 Autor (a) del instrumento : Valderrama Reyes, Giuliana Geraldine

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de atención					x
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad de atención					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APTO.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49


 Mg. Enver González Rado
 TECNÓLOGO MÉDICO
 ESP. RADIOLOGÍA
 CTMP: 5175

Chiclayo, 27 de mayo del 2021

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Torres Chanamé, Félix Alberto
 Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque
 Especialidad/Grado Académico : Mg. en Gestión de los servicios de la salud
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario
 Autor (a) del instrumento : Valderrama Reyes, Giuliana Geraldine

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación laboral					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Motivación laboral				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Motivación laboral				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se encuentra apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Chiclayo, 27 de mayo del 2021

Sello personal y firma


 Mg. Felix Torres Chanamé
 TECNÓLOGO MÉDICO
 ESP. RADIOLOGÍA
 CTMP: 3783

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**III. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Torres Chanamé, Félix Alberto
 Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque
 Especialidad/Grado Académico : Mg. en gestión de los servicios de la Salud
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario
 Autor (a) del instrumento : Valderrama Reyes, Giuliana Geraldine

IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención					x
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de atención				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				x	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad de atención				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se encuentra apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Chiclayo, 27 de mayo del 2021

Sello personal y firma
DNI 16679811


 Mg. Felix Torres Chanamé
 TECNÓLOGO MÉDICO
 ESP. RADIOLOGÍA
 CTMP: 3783

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Garcia Saldaña, Lenin Shiduo
Institución donde labora : Hospital Alta complejidad Virgen de la Puerta
Especialidad/Grado Académico : Mg. en gestión de los servicios de la Salud
Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario
Autor (a) del instrumento : Valderrama Reyes, Giuliana Geraldine

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación laboral					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Motivación laboral					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Motivación laboral					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se encuentra apto para ser aplicado ya que mide correctamente la variable que se desea medir.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Chiclayo, 27 de mayo del 2021


Mg. Lenin Shiduo Garcia Saldaña
TECNOLOGO MEDICO EN RADIOLOGIA
Sello personal 16551814
DNI...46172001

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

V. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Garcia Saldaña, Lenin Shiduo
 Institución donde labora : Hospital Alta complejidad Virgen de la Puerta
 Especialidad/Grado Académico : Mg. en gestión de los servicios de la Salud
 Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario
 Autor (a) del instrumento : Valderrama Reyes, Giuliana Geraldine

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Calidad de atención					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Calidad de atención					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Calidad de atención					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento se encuentra apto para ser aplicado ya que mide correctamente la variable que se desea medir.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Chiclayo, 27 de mayo del 2021


 Mg. Lenin Shiduo Garcia Saldaña
 TECHNOLOGO MEDICO EN RADIOLOGIA
 Sello personal
 DNI. 46172001

Anexo 05: Confiabilidad de los instrumentos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El ingreso que recibe por su trabajo, considera adecuado para usted	62,00	346,667	,835	,965
La remuneración económica que recibe va acorde con las actividades que realiza	61,80	346,844	,929	,964
Cada cierto tiempo recibe capacitaciones brindadas por el Hospital	62,40	345,156	,737	,967
Le satisfacen los beneficios sociales que recibe de parte del Hospital	62,40	346,267	,759	,966
Recibe incentivos acordes con su rendimiento en el trabajo	61,80	348,622	,886	,965
Su jefe lo motiva y respalda su trabajo para asistir a eventos profesionales	61,90	338,989	,920	,964
Los incentivos recibidos le impulsan a realizar bien su labor con eficiencia	61,80	345,289	,967	,964
Recibe reconocimiento por el cumplimiento de tareas asignadas y asistencia puntual	61,90	355,656	,733	,966

Las capacitaciones que recibe mejoran su trabajo	61,60	348,044	,884	,965
Los incentivos que le ofrece la institución, satisfacen completamente sus necesidades	62,20	358,844	,865	,966
Se siente a gusto con el equipo de trabajo	61,80	343,956	,858	,965
La comunicación facilita el trabajo que realiza	61,20	342,844	,920	,964
Participa en actividades grupales recreativas que organiza la institución	61,60	342,489	,941	,964
La mayoría de sus colegas tienen actitudes conflictivas	62,50	390,944	-,089	,974
El trabajo que realiza le hace sentir importante	61,50	344,722	,894	,964
La institución le da seguridad de empleo	61,40	350,933	,830	,965
Ha pensado en cambiar de área de trabajo	62,30	380,456	,149	,972
El estado de ánimo influye en su trabajo diario	61,90	349,211	,670	,967
La posibilidad de desarrollo de la institución es un factor motivante para usted	61,50	351,167	,813	,965
Le gusta trabajar en el ambiente que le han designado	61,40	344,044	,803	,966

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	22

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de rayos x	77,80	567,956	,844	,989
El tecnólogo médico le atendió en el horario programado	77,00	586,889	,732	,989
Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada	77,30	569,567	,902	,988
Su historia clínica se encontró disponible para su atención	77,20	568,622	,931	,988
Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad	78,00	581,556	,894	,988
La atención en caja o en el módulo de admisión del Hospital fue rápida	77,60	581,378	,815	,989
La atención en el servicio de rayos x fue rápida	77,80	580,622	,928	,988
La atención para tomar sus datos fue rápida	77,50	576,056	,903	,988
La atención para realizarse el examen de rayos x fue rápida	77,70	582,900	,865	,989

Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio	77,40	573,600	,948	,988
El tecnólogo médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido	77,30	581,344	,894	,988
El tecnólogo médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	77,30	581,344	,894	,988
El tecnólogo médico que le atendió le inspiró confianza	77,00	584,444	,774	,989
El personal del servicio de rayos x le trató con amabilidad, respeto y paciencia	76,90	574,100	,923	,988
El tecnólogo médico que le atendió mostró interés al realizarle el examen de raxos x	77,10	575,433	,971	,988
Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención	77,10	575,878	,963	,988
Usted comprendió la explicación que le brindó el tecnólogo médico antes de realizarse el examen de rayos x	77,00	576,444	,913	,988
Usted comprendió la explicación que el tecnólogo médico le brindó sobre los procedimientos que le realizarán	77,20	575,511	,943	,988
Los carteles, letreros y flechas le parecen	77,00	571,556	,874	,989

adecuados para orientar a los pacientes				
El servicio de rayos x contó con personal para informar y orientar a los pacientes	77,30	576,456	,909	,988
El servicio de rayos x conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	77,30	572,011	,920	,988
El servicio de rayos x se encontró limpio y fue cómodo	77,20	575,067	,951	,988

Anexo 06

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario conducido por la Bch Giuliana Geraldine Valderrama Reyes de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo es estrictamente académico por estar cursando una maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, con el objetivo de conocer su nivel de motivación laboral.

Si usted accede a participar, se le pedirá completar un cuestionario. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya agradezco su participación.

Anexo 07

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario conducido por la Bch Giuliana Geraldine Valderrama Reyes de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo es estrictamente académico por estar cursando una maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, con el objetivo de conocer la calidad de atención que le brindó el tecnólogo médico.

Si usted accede a participar, se le pedirá completar un cuestionario. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya agradezco su participación.

Anexo 08

TABLAS DE RESULTADOS

Determinar la relación que existe entre motivación extrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x.

Tabla 5

Categorías de calidad en la atención percibida por el paciente según la motivación extrínseca del tecnólogo medico

Calidad de atención	Motivación extrínseca						Total	
	BAJA		MEDIA		ALTA		n	% del total
	n	% del total	n	% del total	n	% del total		
BAJA	2	6,70%	2	6,70%	3	10,00%	7	23,30%
MEDIA	3	10,00%	3	10,00%	11	36,70%	17	56,70%
ALTA	5	16,70%	0	0,00%	1	3,30%	6	20,00%
Total	10	33,30%	5	16,70%	15	50,00%	30	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se observó que de aquellos tecnólogos médicos cuya motivación extrínseca es alta, los pacientes manifestaron que su calidad de atención es media correspondiente a un 36.70%, mientras que solo el 3.3% indicaron que su calidad de atención también es alta. Asimismo, aquel tecnólogo médico con motivación extrínseca baja y calidad baja representan al 6.70%, además en la motivación media predominó la calidad atención media con un 10%.

Explicamos estos resultados ya que el personal tecnólogo médico que tiene un ambiente adecuado para la atención, buenos bonos de reconocimiento, reflejan en una calidad de atención alta. Mientras sucede que aquellos tecnólogos médicos que no cuentan con dichas condiciones muestran una calidad de atención media a baja.

Tabla 6

Prueba exacta de chi cuadrado de las variables calidad de atención y motivación extrínseca

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,548	4	0,049		
Corrección de continuidad	9,779	4	0,044		
Razón de verosimilitud	0,14	1	0,708		
N de casos válidos	30				

Fuente: Elaboración propia

En tabla 6 se observó que a través de la prueba chi cuadrado se determinó la relación entre variables, dado que se apreció un p valor = 0,049 siendo este menor al nivel de significancia del 5%, se puede concluir que existe evidencia significativa para aceptar que hay asociación o relación entre la calidad de atención y motivación extrínseca.

Determinar la relación que existe entre motivación intrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x

Tabla 7

Categorías de calidad en la atención percibida por el paciente según la motivación intrínseca del tecnólogo medico

Calidad de atención	Motivación intrínseca						Total	
	BAJA		MEDIA		ALTA		n	% del total
	N	% del total	n	% del total	n	% del total	n	% del total
BAJA	4	13,30%	1	3,30%	1	3,30%	6	0,2%
MEDIA	3	10,00%	0	0,00%	4	13.3%	7	23,30%
ALTA	6	20,00%	5	16,70%	6	20.0%	17	56,70%
Total	13	43,30%	6	20,00%	11	36,70%	30	100,00%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se apreció que de aquellos tecnólogos médicos cuya motivación intrínseca predomino la calidad de atención alta correspondiente a un 20.0%, mientras que solo el 3.3% indicaron que su calidad de atención es baja. Asimismo, aquellos tecnólogos médicos con motivación intrínseca media predomino la calidad de atención alta con un 16.70%, además de la motivación baja el mayor porcentaje encontrado fue del 20% el cual correspondió a la calidad de atención alta y el 13.3% represento a la calidad baja.

Esto es debido a que el personal tecnólogo medico a pesar de que se encuentre con una buena media o baja motivación intrínseca; su vocación profesional, el deseo de ser altamente competitivo y el trabajo en equipo que muestran; lo llevan al tope en la medida que brindan las atenciones; y esto se demuestra en el resultado de la encuesta aplicada al paciente atendido, el cual en la mayoría de los casos es calificado como nivel de atención de alta calidad.

Tabla 8

Prueba exacta de Fisher de las variables calidad de atención y motivación intrínseca

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,658	4	0,324
Razón de verosimilitud	5,924	4	0,205
N de casos válidos	30		

En tabla 8 se observó que a través de la prueba chi cuadrado se analizó la relación entre variables de estudio, en el que se encontró un p valor = 0,324, el cual es muy superior al nivel de significancia (0.05) por lo que, se puede concluir que no existe evidencia significativa para aceptar que hay asociación o relación entre la calidad de atención y motivación intrínseca.

Determinar el nivel de motivación laboral del tecnólogo medico

Tabla 9

Categorías de la motivación extrínseca del tecnólogo medico

Categoría	n	%
Alta	10	33,3
Baja	5	16,7
Media	15	50,00
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se puede observar que un 50% tiene una motivación extrínseca media siendo este el porcentaje más elevado encontrado, también se apreció que un 33.3% de los tecnólogos médicos tiene una motivación extrínseca alta

Estos resultados son el reflejo de que el personal tecnólogo medico se encuentra con una remuneración y reconocimientos aceptables a la labor realizada.

Tabla 10

Categorías de la motivación intrínseca del tecnólogo médico

Categoría	n	%
Alta	13	43,3
Baja	6	20
Media	11	36,7
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la motivación intrínseca en la tabla 10 se mostró que un 33.3% de los tecnólogos médicos tienen una motivación intrínseca alta, mientras que un 36.7% tienen una motivación intrínseca media.

Resultados que se pueden explicar ya que los deseos del personal tecnólogo médico de superación personal por ser altamente competitivo, la vocación por la profesión está siempre en primer lugar al margen de las condiciones laborales y ambientales que se trabaja.

Determinar la calidad de atención percibida por el paciente.

Tabla 11

Categorías de la fiabilidad de atención percibida por el paciente.

Categoría	n	%
Baja	6	20.0
Media	17	56.7
Alta	7	23.3
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se mostró que la mayor proporción de la atención percibida por el paciente tiene una fiabilidad media con un 56.7 %, además un 23.3% de los pacientes consideran que tienen una fiabilidad alta.

Se explica estos resultados ya que el personal tecnológico medico brinda una atención hacia los pacientes que llegan al área de rayos x, con una calidad aceptable, por lo mismo que comentamos anteriormente que dicho personal se encuentra identificado con su profesión.

Tabla 12

Categorías de la capacidad de respuesta de atención percibida por el paciente.

Categoría	n	%
Alta	11	36,7
Baja	7	23,3
Media	12	40
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la capacidad de respuesta en la atención de los pacientes se encontró que un 40% perciben una capacidad de respuesta media y un 36.7% una capacidad de respuesta alta.

Explicamos esta percepción de capacidad de respuesta por parte de los pacientes atendidos en el área de rayos X, ya que el personal del área de rayos X brinda una atención aceptable, por la misma identificación por su profesión más que por las condiciones de trabajo.

Tabla 13

Categorías de la seguridad de atención percibida por el paciente.

Categoría	n	%
Alta	4	13,3
Baja	8	26,7
Media	18	60
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13 se apreció que respecto a la seguridad de atención existe un 60% consideraron que la seguridad era media en la atención recibida, asimismo un 26.7% de los pacientes indicaron que la seguridad de atención fue baja.

Se explica esta seguridad de la atención por parte de los pacientes atendidos en el área de rayos X, ya que el personal del área de rayos X brinda una explicación clara y entendible fácilmente comprensible por el usuario, de los respectivos procedimientos que se le va a realizar.

Tabla 14

Categorías de la empatía en la atención percibida por el paciente.

Categoría	n	%
Alta	9	30
Baja	4	13,3
Media	17	56,7
Total	30	100

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 se mostró que la empatía en la atención percibida por los pacientes la gran proporción de pacientes percibe que se tiene una empatía media correspondiente a un 56.7%, asimismo solo un 30% percibe una empatía alta.

Se explica esta empatía predominantemente media en la atención, que refieren los pacientes atendidos en el área de rayos X, ya que el personal del área de rayos X brinda un trato muy amable con respeto y paciencia al paciente y a los familiares acompañantes, lo que conlleva a una buena satisfacción de la atención recibida.

Tabla 15

Categorías de los elementos tangibles en la atención percibida por el paciente.

Categoría	n	%
Alta	6	20
Baja	4	13,3
Media	20	66,7
Total0	30	100

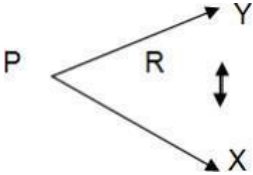
Fuente: Elaboración propia

Respecto a los elementos tangibles en la atención de los pacientes se apreció que un 66.7% tienen una categoría media correspondiente a 20 pacientes y un 20% tienen una categoría alta correspondiente a 6 pacientes.

Resultados que son explicados ya que en la gran mayoría de instalaciones y áreas designadas para el trabajo de área de rayos X, no están tan presentables, los equipos no son tan buenos (los equipos son casi todos convencionales); pero casi siempre se encuentran limpios.

Anexo 09: Matriz de consistencia

Título: Motivación laboral y calidad de atención al paciente del área rayos x en un Hospital de la Ciudad de Chiclayo																										
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																							
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de atención al paciente del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es el nivel de motivación del Tecnólogo Medico? - ¿Cuál es la calidad de atención percibida por el paciente? - ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x? - ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación directa y significativa entre la motivación laboral en el personal de tecnólogos médicos y la calidad de la atención que recibieron los pacientes atendidos en el área de rayos x.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Determinar el nivel de motivación del tecnólogo medico; determinar la calidad de atención percibida por el paciente. -Determinar la calidad de atención percibida por el paciente. -Determinar la relación que existe entre motivación extrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x. -Determinar la relación que existe entre motivación intrínseca en el personal de rayos x y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de Rayos x. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Si, existe relación directa y significativa entre motivación laboral en el personal y calidad de atención que reciben los pacientes del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> -El nivel de motivación del tecnólogo médico, es medio -La calidad de atención percibida por el paciente, es regular -Si, existe relación directa y significativa entre la motivación intrínseca del personal del área de rayos x y la calidad de atención al paciente -Si, existe relación directa y significativa entre la motivación extrínseca del personal del área de rayos x y la calidad de atención al paciente. 	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE: Motivación Laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ESCALAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Motivación Extrínseca</td> <td>Remunerativa Reconocimientos Compensaciones honorarias</td> <td rowspan="2">1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</td> </tr> <tr> <td>Motivación Intrínseca</td> <td>Valoración a la profesión Competitividad Trabajo en equipo</td> </tr> </tbody> </table> <p>VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ESCALAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Explicación de manera clara y adecuada Atención en horario programado Citas para la atención</td> <td rowspan="4">1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Atención oportuna Atención en un tiempo aceptable</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Privacidad en la atención Confianza y comunicación</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Amabilidad, respeto y paciencia del personal</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>Condiciones y apariencia física de las instalaciones Condiciones y apariencia física de los equipos Limpieza y comodidad</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	Motivación Extrínseca	Remunerativa Reconocimientos Compensaciones honorarias	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Motivación Intrínseca	Valoración a la profesión Competitividad Trabajo en equipo	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS	Fiabilidad	Explicación de manera clara y adecuada Atención en horario programado Citas para la atención	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Capacidad de respuesta	Atención oportuna Atención en un tiempo aceptable	Seguridad	Privacidad en la atención Confianza y comunicación	Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia del personal	Elementos tangibles	Condiciones y apariencia física de las instalaciones Condiciones y apariencia física de los equipos Limpieza y comodidad	
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS																					
			Motivación Extrínseca	Remunerativa Reconocimientos Compensaciones honorarias	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre																					
			Motivación Intrínseca	Valoración a la profesión Competitividad Trabajo en equipo																						
			DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS																					
			Fiabilidad	Explicación de manera clara y adecuada Atención en horario programado Citas para la atención	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre																					
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna Atención en un tiempo aceptable																						
			Seguridad	Privacidad en la atención Confianza y comunicación																						
			Empatía	Amabilidad, respeto y paciencia del personal																						
			Elementos tangibles	Condiciones y apariencia física de las instalaciones Condiciones y apariencia física de los equipos Limpieza y comodidad																						

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO: es descriptivo porque va a relatar todas las características de los acontecimientos que presenta este fenómeno relacionado a la motivación laboral y la calidad de atención al paciente del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo. También es transversal debido a que la medición de la variable se realiza una sola vez; y relacional porque busca establecer la relación entre dos variables.</p> <p>DISEÑO: es no experimental porque este trabajo de investigación al considerar todos los pacientes, serán evaluados en una sola vez y no en forma repetitiva ya que la autora de la investigación no pretende contrastar los diversos efectos que serían producto de las dos variables en estudio.</p> 	<p>POBLACIÓN: La población se conforma por 60 usuarios entre los profesionales y pacientes del área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo.</p> <p>Tamaño de muestra: está conformada por 30 tecnólogos médicos y 30 pacientes que asistieron al área rayos x de un hospital de la Ciudad de Chiclayo.</p>	<p>Variable Independiente: Motivación laboral</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario - Análisis estadístico <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable dependiente: Calidad de atención</p> <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario - Análisis estadístico <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se utilizará el software Microsoft Excel para la elaboración de tablas y figuras estadística en la presentación de los resultados por dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 26, y para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba Rho de Spearman, por medio de la cual se realizará la contratación de la hipótesis y determinar conclusiones.</p>

Anexo 11: Base de datos de motivación laboral

1	ÍTEM_1	ÍTEM_2	ÍTEM_3	ÍTEM_4	ÍTEM_5	ÍTEM_6	ÍTEM_7	ÍTEM_8	ÍTEM_9	ÍTEM_10	ÍTEM_11	ÍTEM_12	ÍTEM_13	ÍTEM_14	ÍTEM_15	ÍTEM_16	ÍTEM_17	ÍTEM_18	ÍTEM_19	ÍTEM_20	
2	5	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	4	
3	5	1	1	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	2	2	
4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	2	
5	4	1	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	2	1	1	2	
6	5	2	1	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	3	3	2	5	4	
7	4	3	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	3	2	4
8	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	
9	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	1	5	5
10	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4
11	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	4	4	4
12	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4
13	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
15	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
16	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
17	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5
18	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
19	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
20	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
21	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
22	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
23	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
24	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4
25	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
26	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
27	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
28	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
29	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
30	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
31	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

Anexo 12: Base de datos de calidad de atención

1	ÍTEM_1	ÍTEM_2	ÍTEM_3	ÍTEM_4	ÍTEM_5	ÍTEM_6	ÍTEM_7	ÍTEM_8	ÍTEM_9	ÍTEM_10	ÍTEM_11	ÍTEM_12	ÍTEM_13	ÍTEM_14	ÍTEM_15	ÍTEM_16	ÍTEM_17	ÍTEM_18	ÍTEM_19	ÍTEM_20	ÍTEM_21	ÍTEM_22
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
6	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4
7	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
8	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
10	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
12	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5
13	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
14	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
15	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
16	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
17	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5
19	4	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4
20	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
23	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
24	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
25	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
26	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5
27	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
28	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5
29	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
30	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
31	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5