UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA – RADIOLOGÍA

TESIS

Motivación laboral y calidad de atención del usuario externo del servicio de tomografía en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo 2022.

Para optar el título profesional de licenciada en TECNOLOGIA MEDICA-ESPECIALIDAD DE RADIOLOGIA

Autora:

Atoche Montenegro, Alejandra Beatriz.

Asesor:

Dr. Chancafe Rodríguez, José Gerardo

(ORCID: 0000-0003-2581-3350)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud integral Humana

PIMENTEL – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Presente tesis va dedicada a todas las personas que estuvieron de cierta manera presentes durante el desarrollo de mi tesis, también a la universidad que me brindo los conocimientos adquiridos durante los 5 años de estudio, a mi asesor que me guio y me brindo su apoyo durante el mi proceso de investigación, a los docentes por su orientación y consejos, y los pacientes que son el porqué de mi investigación.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad, gracias a mi universidad por permitirme convertirme en un profesional de la salud que me apasiona, gracias a cada profesor por que hizo parte de este proceso integral de formación universitaria, que deja como producto un profesional de la salud, y como prueba y recuerdo deja esta tesis que perdurara dentro de los conocimientos y desarrollo de las más generaciones que están por llegar.

Índice de Contenidos

Carátula i
Índice de Contenidos ii
Índice de Tablas iii
Resumen iv
Abstract v
I. INTRODUCCIÓN 1
II. DESARROLLO 3
III. METODOLOGÍA 9
3.1. Tipo de investigación 9
3.2. Diseño de investigación 9
3.3. Variables de estudio 10
3.4. Población, muestra y muestreo 10
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 11
3.6. Procedimiento de recolección de datos e información 11
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 12
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS 13
V. CONCLUSIONES 25
VI. RECOMENDACIONES 26
REFERENCIAS 27
ANEXOS 28

Índice de Tablas

Tabla 1..... 13
Tabla 2..... 14
Tabla 3..... 15
Tabla 4..... 17
Tabla 5..... 19
Tabla 6..... 20

Resumen

El estudio denominado motivación laboral y calidad de atención del usuario externo del servicio de tomografía en el Hospital Regional Docente Las Mercedes– Chiclayo 2022, tuvo como objetivo conocer la relación entre la motivación laboral en el personal y la calidad de atención que recibieron los pacientes que fueron atendidos en el servicio de tomografía. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional transversal y un diseño no experimental, la muestra la conformaron 20 tecnólogos médicos y 20 pacientes del servicio antes mencionado, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, cabe recalcar que fueron validados y ambos instrumentos cuentan con confiabilidad.

Para el análisis estadístico se utilizaron programas Excel y SPSS última versión. Se obtuvo como resultado el coeficiente de Pearson equivalente al r= 0.003 lo que significa que existe una relación entre las variables en mención.

Se analizó la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención, se observó que la prueba exacta de Fisher se obtuvo un p valor de 0.003 < 0.05, por lo que se concluye que, existe relación entre la motivación laboral en el personal de tomografía y la calidad de atención que percibe el usuario externo del área de tomografía.

Palabras clave: Motivación, intrínseca, extrínseca, calidad, atención

Abstract

The fundamental objective of the study called work motivation and quality of care of the external user of the tomography service at the Las Mercedes Regional Teaching Hospital - Chiclayo 2022 was to know the relationship between work motivation in the staff and the quality of care that patients received. who were treated in the tomography service. The research has a quantitative approach, of a transversal descriptive-correlational type and a non-experimental design, the sample was made up of 20 medical technologists and 20 patients from the aforementioned service, the survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument, it should be noted that they were validated and both instruments have reliability.

Excel and SPSS latest version statistical programs were used for statistical analysis. The Pearson coefficient equivalent to r= 0.003 was obtained as a result, which means that there is a relationship between the variables mentioned.

The relationship between work motivation and quality of care was analyzed, it was observed that Fisher's exact test obtained a p value of 0.003 < 0.05, so it could be concluded that there is a relationship between work motivation in tomography personnel. and the quality of care perceived by the external user of the tomography area.

Keywords: Motivation, intrinsic, extrinsic, quality, attention

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, los elementos humanos son imprescindibles e importantes como entidades constitucionales a nivel mundial. Actualmente, existe inquietud en relación a la falta de motivación que tienen los trabajadores de salud, algunas estadísticas manifiestan que la causa más importante sería la constante rotación del personal hacia otros servicios. Es así, que se hace énfasis en que cada organización debe fomentar la motivación de los trabajadores, considerando que es el componente más importante para que la empresa asegure un buen desempeño de sus labores. (Pérez, 2020)

En la actualidad, las organizaciones tienen como objetivo principal asegurarse de que sus empleados estén motivados y comprometidos con su trabajo, ya que son ellos quienes llevan a cabo las acciones necesarias para alcanzar los objetivos y la misión de la empresa. Se reconoce que cuando una persona está motivada, se enfoca en alcanzar sus metas, persevera y supera los obstáculos que puedan surgir en el camino hacia el logro de dichas metas (Puma & Estrada, 2020).

El personal laboral constituye la base más relevante para el desarrollo y progreso de cualquier entidad, ante lo cual se resalta la importancia de enfocarse en su desempeño. De esa manera, atender su satisfacción y motivación es primordial dentro de las organizaciones actuales, específicamente en el sector de la salud y, en particular, en el área de tomografía. (Nancy Alarcón Henríquez, 2020)

Dentro del Hospital Regional Docente Las Mercedes (HRDLM), se observan varios desafíos relacionados con aspectos que requieren compromiso, como la alta rotación de turnos, la escasez de liderazgo, largas jornadas laborales y la falta de incentivos para el personal. Estos factores afectan la capacidad del tecnólogomédico en el departamento de tomografía para cumplir con los estándares de atención de calidad. Sin embargo, en la actualidad, hay una gran incertidumbre sobre esta conexión.

Ante esta situación, se planteó la siguiente problemática investigativa: ¿Se encuentra vinculada la motivación laboral con la calidad de atención al paciente en el departamento de tomografía de un hospital en el distrito de Chiclayo? Se abordan las siguientes problemáticas específicas: ¿Que tan motivados se encuentran los Tecnólogos Médicos en su periodo laboral?

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención recibida? ¿Cómo se relaciona la motivación extrínseca del equipo médico de tomografía con la calidad del servicio que los usuarios atendidos en esa área reciben? ¿Cómo se relaciona la motivación intrínseca del equipo médico de tomografía con la calidad del servicio que los usuarios atendidos en esa área reciben? El estudio se lleva a cabo con el propósito de obtener un conocimiento científico y fiable que permita explicar la correlación entre las variables de la investigación. El entendimiento del nivel de inspiración, actitud y voluntad del equipo de tecnología médica médico y su conexión relacional con el grado cualitativo del servicio que proporcionan constituye una herramienta valiosa para evaluar la calidad de atención percibida por el paciente, siendo crucial para identificar áreas de mejora.

La investigación planificada se fundamenta mediante la teoría motivacional de Frederick Herzberg así como en el grado cualitativo de atención de acuerdo a Zeithaml. Se lleva a cabo educativamente debido a la escasez de estudios con respecto a la motivación en el contexto laboral, así como también la correlación que mantiene con la calidad de servicio médico otorgado al paciente. En caso de encontrar alguna relación, se espera proporcionar al HRDLM recomendaciones que conduzcan a mejoras referentes al tema.

La presente investigación posee como primordial objetivo establecer el vínculo entre la motivación laboral del equipo de tecnología médica y la calidad de servicio recibido por los usuarios atendidos en la sección de tomografía del HRDLM. En cuanto a los objetivos específicos, se busca: Evaluar el estado motivacional del personal que labora como tecnólogo médico; determinar el nivel de excelencia del servicio médico recibido por los pacientes en dicho sector; analizar el vínculo entre la motivación extrínseca del personal de tomografía y el grado cualitativo de servicio recibida por los

pacientes; examinar el vínculo que existe entre la motivación intrínseca de los trabajadores de tomografía y el grado cualitativo del servicio recibido por los pacientes en el área de tomografía.

La hipótesis planteada: Hi: Sí, existe una conexión significativa entre el nivel de motivación laboral experimentado por los tecnólogos médicos y la evaluación de calidad de servicio que los usuarios reciben en el sector de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

II. DESARROLLO

A nivel internacional, **Macías E, Vanga M. (España 2021), en su investigación acerca del clima organizacional y la motivación laboral como elementos para la formulación de estrategias de mejora institucional.** Su principal objetivo fue realizar un diagnóstico situacional en base a los docentes pertenecientes a la escuela profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Técnica de Manabí. Mediante el estudio se determinaron distintas dimensiones tanto intrínsecas como extrínsecas con respecto a la motivación laboral de los trabajadores. Los resultados arrojados revelan las carencias referidas al clima organizacional, las cuales no afectan la motivación de los trabajadores. Se concluye que los diagnósticos organizacionales deben usarse para crear planes de mejora, enfocándose en los aspectos negativos identificados. Se recomienda que estos planes incluyan acciones a corto, mediano y largo plazo, manteniendo también los aspectos positivos. (Eva Katherine Macías García)

Bohórquez E. (Ecuador 2020) en su investigación acerca de la motivación y el rendimiento humano como elementos cruciales en una organización; el propósito principal de este estudio es examinar la motivación y el rendimiento laboral de los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón Salinas. En términos de metodología, se utilizó un enfoque mixto en un estudio probabilístico con un alcance descriptivo de investigación. Esto permitió recopilar datos que revelaron que el 25% de los trabajadores están insatisfechos con sus necesidades fisiológicas, mientras que el 35% están insatisfechos con las necesidades de poder y equidad organizacional. Finalmente, se formularon recomendaciones de motivación para mejorar el rendimiento laboral y promover el desarrollo tanto personal como organizacional (Bohórquez, 2020)

Vásquez R. (República Dominicana 2020) El propósito del estudio es analizar cómo la motivación laboral afecta el rendimiento de los

empleados en la Librería Lendoiro, ubicada en Santiago de los Caballeros, República Dominicana, durante el período 2019-2020. La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño no experimental que combinó métodos documentales y de campo, con un enfoque correlacional siguiendo el método deductivo. Las técnicas utilizadas incluyeron la observación, además, se aplicó una encuesta a los colaboradores de dicha entidad, a fin de recopilar los datos necesarios para el análisis, se descubrió que las estrategias de motivación fueron consideradas buenas por un 50% de los encuestados. Sin embargo, esta percepción es errónea, ya que tanto el gerente general como la gerente de recursos humanos confirmaron que en la librería no existen estrategias ni programas de motivación laboral.(Vásquez, 2020)

Pertierra (España 2019) realizó un estudio sobre la satisfacción del paciente en función a la calidad de los servicios que recibió al someterse a un examen ecográfico, tuvo el fin de dar conocimiento en cada variable, donde se halló que los pacientes se encontraban en un nivel de satisfacción de muy satisfecho el cual estaba constituido por el 95% de los pacientes. (Pertierra, 2019)

Morales (Argentina 2019) Morales (Argentina 2019) examinó la motivación y la gratificación del equipo de enfermería que laboraba en un centro privado de salud, con la finalidad de detallar minuciosamente cada variable en estudio mediante una investigación de tipo cuantitativa con alcance observacional. Los hallazgos indicaron que el 91% de la población estaba moderadamente motivado en su lugar de trabajo. Sin embargo, se concluyó que el principal motivo de esta motivación era el descontento con la remuneración, lo que resultaba en niveles bajos de satisfacción. (MOrales, 2019)

Vera (2018) examinó la calidad de la atención y su relación con la gratificación de los usuarios atendidos en un hospital. Su objetivo fue analizar las variables de investigación mediante un estudio cuantitativo de alcance transversal. Los resultados mostraron que la mayor insatisfacción se encontró en la sensación de inseguridad que los pacientes experimentaron durante la atención, así como la falta de empatía por parte del personal. Como conclusión, se encontró que los pacientes se mostraron

completamente insatisfechos debido a estas problemáticas. (Vera, 2018)

A nivel nacional, **Cuyubamba, M. (Chanchamayo 2024)** en su estudio **busca analizar la conexión entre la motivación en el trabajo y el compromiso de los empleados con la organización en la Municipalidad Distrital San Ramón, Chanchamayo**, se desarrolló con el propósito de determinar el vínculo que existe entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores del municipio distrital de San Ramón. La población en estudio lo conformaron 150 colaboradores y la muestra aleatoria fue de 108 participantes. Se evaluaron las variables de motivación laboral y compromiso organizacional a través de encuestas y cuestionarios con la escala de tipo Likert. Los resultados indicaron que el 92,6% de los colaboradores presentaron niveles altos de motivación laboral y a la vez una elevada tasa de compromiso organizacional con el municipio distrital de San Ramón y el 6,5% niveles medios. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,515, con un nivel de significancia de p=0,000<0,05. En conclusión, existe una correlación moderada entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de San Ramón. (Cuyubamba, 2024)

Tejada, O. (Arequipa 2020) El estudio se llevó a cabo para determinar el vínculo entre la motivación laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una Municipalidad en Arequipa, Perú, utilizando un enfoque cuantitativo, con un alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal y método deductivo, se encuestó a una muestra de 65 colaboradores, cuyas edades oscilaron entre 21 y 60 años. En este estudio se empleó la Escala de Motivación en el Trabajo de R-MAWS (2012) como herramienta de medición, y la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1991), la cual consiste en un cuestionario de 18 preguntas divididas en las tres dimensiones mencionadas previamente. Los resultados mostraron una correlación positiva y moderada (r=0.416), pero con elevada significancia (p=0.001), indicando que un aumento en la motivación laboral se traduce en un mayor compromiso organizacional de los empleados de la municipalidad. (Tejada Toledo, 2020)

Lévano (Lima 2018) investigó la motivación laboral en relación con la

calidad manifestada por el personal de un hospital. Su principal finalidad fue comprender la relación existente entre las dos variables de estudio. Dicha investigación se realizó medainte un enfoque cuantitativo de alcance transversal. Los resultados revelaron que solo el 17,7% de los encuestados se encontraba motivado, mientras que el 26,5% percibía la calidad de la atención como muy buena. Como conclusión, se determinó que ambas variables estánsignificativamente relacionadas. (Levano, 2018)

Oyague (Lima 2018) estudió cómo la motivación y el rendimiento laboral se vinculan en el personal de salud de un hospital, a fin de entender la interrelación entre las variables estudiadas. Está realizó a través un enfoque descriptivo y transversal. Según los resultados, el 60,34% de la población analizada demostró un alto nivel de motivación, lo que sugiere que la mayoría de los trabajadores se encuentran motivados en su lugar de trabajo. (Oyague, 2018)

Tiburcio (2019) desarrolló una investigación acerca de la calidad de atención ofrecida a los pacientes en base a la motivación del personal de salud, la cual tuvo como finalidad investigativa demostrar la relación que prevalece entre dichas variables; fue un estudiocuantitativo correlacional; se dio por concluido que existe un vínculo estrecho entre las variables estudiadas. (Tiburcio, 2019)

A nivel local, **Custodio K. (Chiclayo 2020) en su estudio Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios**, El estudio, de diseño descriptivo correlacional, tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades directivas y la motivación laboral de los asesores de negocios en Mibanco, agencia La Victoria-Chiclayo. Se encuestó a una muestra de 32 trabajadores, revelando que más del 60 % de los asesores consideran buenas tanto las habilidades gerenciales de sus jefes como su propia motivación laboral. Los resultados muestran que ambas variables tienen un buen nivel y una fuerte relación positiva, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.724. (Kristhel Mariella Custodio Atencio, 2020)

Tirado (Chiclayo 2018) en una investigación de la motivación y calidad en las atenciones que brindan los colaboradores del hospital; tiene como fin el propósito de dar conocimiento en las relaciones en cada variable;

el método tiene un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental; los hallazgos logrados fueron que la motivación tiene influencia directa en la calidad de atención, concluyendo así que entre las variables antes mencionadas hay relación.

Rentería y Valiente (Chiclayo 2019) en su investigación de la calidad de atención que ofrece el equipo profesional de un consultorio odontológico, tiene como propósito de investigación se propuso describir la variable antes mencionada; fue unestudio descriptivo trasversal; se llegó a la conclusión que mayoritariamente la población se encuentra conforme con la atención que recibió, correspondiendo ésta al 74% de la población total. (Valiente, 2019)

Asimismo, cada antecedente se creyó adecuado para establecer la temática y teoría de la variable motivación laboral entendiéndola como el comportamiento que es provocado por necesidades externas e internas que conllevan a lograr metas personales y organizacionales (Chiavenato, 2014).

Ganga menciona que, la motivación laboral se refiere al nivel de satisfacción y contento de un empleado con su trabajo. La motivación de crecimiento, por otro lado, se centra en cuán satisfecho está un individuo con las oportunidades de desarrollo en su empleo. Ambos factores son cruciales para alcanzar los objetivos estratégicos de las organizaciones (Ganga- Contreras F, 2018).

Cabe recalcar que el factor que mayoritariamente se asocia a la motivación es el factor económico, puesto que, a mayor sea la remuneración, el desempeño que los trabajadores tengan en sus labores cotidianas será mucho mejor, sin embargo, no se puede dejar de mencionar que existen otros factores que permiten que la motivación aumente de manera positiva como lo es el reconocimiento del desempeño y logros obtenidos y el quehacer diario. (Luis Durand Alvarez, 2019)

En consecuencia, Alarcón (2020) menciona que, los estudios muestran que la gratificación laboral de los profesionales del sector salud está estrechamente ligada a la calidad del servicio que ofrecen. Esto significa que contribuye significativamente a garantizar la seguridad del paciente al proporcionar atención sanitaria esencial, lo que a su vez contribuye a

alcanzar los objetivos de salud nacionales, mejorar la salud de la población y asegurar la sostenibilidad futura del sistema de atención médica (Liliana Pedraja Rejas, 2020).

Según Ramos y Salazar (2016) manifiestan que existen métodos que las empresas pueden emplear para mantener motivado a su personal ya que permiten que éstos realicen su trabajo cotidiano con mayor productividad; dentro de ellos se encuentra la conciliación de medidas individuales de la vida personal, lo laboral y familiar, así como también la flexibilidad de horarios de trabajo, entre otros.

Otro de los métodos utilizados es la mejora de las condiciones laborales, entre ellas, el salario, las condiciones físicas como la iluminación, equipos y la seguridad que la organización brinda.

De igual manera, otro de los métodos es el enriquecimiento de trabajo, el cual hace referencia al modo en que se realiza el trabajo, es decir, tratar de que éste no sea rutinario para los trabajadores.

Y por último y no menos importante, el autor señala también la importancia del reconocimiento del trabajo, manifiesta que es importante saber reconocer en el momento oportuno el buen desempeño que se ha logrado mediante palabras, correos o algún presente.

Dentro de las teorías en que se fundamenta la motivación encontramos a la teoría de Abraham Maslow, quien planteó una jerarquía de necesidades que sirven como motivación a las personas. A esta jerarquía le corresponden cinco niveles (Robbins, 2014).

Por otro lado, también se encuentra la Teoría X y Y de McGregor, son dos modelos opuestos referente a los colaboradores de una organización.

Según Peña (2015), la teoría X señala que las personas trabajan lo más mínimamente posible ya que para ellos el trabajo no es algo atractivo, es por ello que prefieren evitarlo o lo hacen lo menos posible ya que se sienten obligados. Buscan constantemente sentirse seguros y no asumen responsabilidades. Tienen como motivación el factor económico y carecen de objetivos y metas claras. Generalmente son personas manipulables y necesitan que otras personas asuman la dirección de la organización, ya que

no persiguen los mismos objetivos que la empresa.

Por otro lado, la teoría Y, refiere que los trabajadores son muy creativos y tienen mucha imaginación, deciden y solucionan los problemas que se presentan en la entidad, consideran que el trabajo y el buen desempeño laboral es algo natural y tienen claro que todas las recompensas son fruto del mérito, es por ello que constantemente se esfuerzan para lograr cada objetivo personal y de la entidad en general.

Según Robbins (2014), el autor Frederick Herzberg, desarrolló la Teoría de los dos factores de Herzberg, Frederick Herzberg formuló la Teoría de los Dos Factores, la cual establece que hay dos conjuntos distintos de factores que influencian la motivación y el grado de satisfacción en el trabajo de los empleados. Estos son los factores de higiene, relacionados con el entorno laboral y condiciones externas al trabajo, y los factores motivacionales, asociados con la naturaleza del trabajo y las oportunidades de desarrollo y reconocimiento. Herzberg sostiene que los factores de higiene evitan la insatisfacción laboral, pero son los factores motivacionales los que verdaderamente generan satisfacción y motivación en el trabajo.

En lo que respecta a la variable de calidades en las atenciones, donde Cabello y Chirinos (2012), señalan que un componente indispensable para evaluar las calidades de atenciones en el valor, entendiéndola como un juicio de valores que tienen cada cliente.

Huiza (2020), concuerda con lo antes mencionado, afirmando que es probable diseñar servicios que sean de alta calidad haciendo uso de diferentes técnicas de conocimiento científico, pero lo más importante es considerar fundamental el juicio de valor de los clientes.

Según Álvarez (2012), refiere que la calidad es primordial en las organizaciones, puesto que cuando se brinda un adecuado servicio desde que inicia hasta que termina la atención, esto genera que el cliente se sienta totalmente satisfecho.

Conceptualmente calidad se refiere a la percepción que el cliente tiene sobre el perfeccionamiento que desea obtener en base a productos o servicios, de modo que, la calidad percibida por el sujeto es subjetiva y tiene una

peculiaridad multidimensional (Zeithaml, 1988). Desde un enfoque conceptual, el término "calidad" se entiende como la percepción o la valoración que se tiene respecto a un producto, servicio o experiencia. Esto implica que la calidad es subjetiva y está influenciada por las expectativas, necesidades y criterios individuales de cada persona.

En función a los datos que se recolectaron de cada antecedente de estudio se pudo observar que el modelo Servqual se utiliza de manera reiterativa en el campo de salud, el mismo que ha tenido excelentes resultados; es por ello que en la presente investigación se utilizará este modelo.

El método Servqual, concebido por Zeithaml y Berry en 1988, Es un método para evaluar la calidad del servicio que se enfoca en la diferencia entre lo que espera el cliente y cómo percibe la calidad del servicio que ha recibido. Este enfoque emplea un conjunto de preguntas para evaluar la calidad del servicio en cinco áreas principales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Al contrastar las respuestas de los clientes con sus expectativas, las organizaciones pueden detectar áreas de mejora y desarrollar estrategias para proporcionar un servicio de mayor calidad.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) establecieron que el método Servqual con cada dimensión: Fiabilidad, referente a brindar los servicios que espera el cliente; Capacidad de respuesta, busca solucionar inconvenientes de manera eficiente y veloz; Seguridad, permite que un producto sea confiable y que el trato que se ofrece sea el adecuado; Empatía, significa que al brindar atención individualizada se muestre el interés por el cliente y los elementos tangibles,

se refiere a contar con excelentes instalaciones, equipos y materiales de trabajo.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo de investigación

La investigación se clasificó como básica, ya que su objetivo principal era comprender la situación de las variables de estudio mediante la revisión de investigaciones previas, con el fin de anticipar los resultados que se podrían obtener (Nieto, 2018).

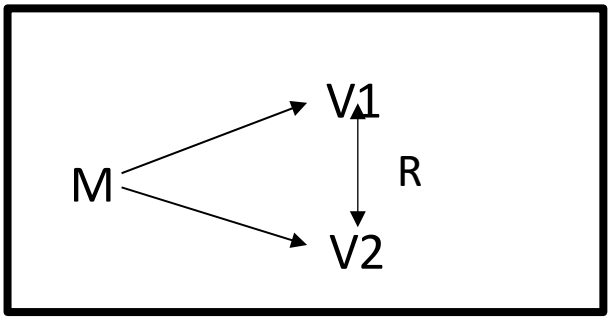
En relación al alcance, es una investigación descriptiva teniendo como objetivo describir las variables motivación laboral y calidad de atención; y correlacional ya que medirá el índice de correlaciones que existen entre cada variable que se establece en la investigación.

Se empleó un enfoque cuantitativo, dado que los resultados, obtenidos mediante la medición de variables utilizando técnicas e instrumentos específicos, fueron sometidos a análisis estadísticos que permitieron poner a prueba la hipótesis de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, con el fin de conocer la realidad de las variables en su estado natural pero no se influyó en ellas para obtener cambios que puedan alterar el estudio (Artiles, Otero y Barrios, 2008).

Además, se trató de un estudio de alcance transversal, dado que los datos se recopilaron en un único momento, con el propósito de describir las variables y su relación en ese momento específico (Hernández, Fernández y Baptista, 2018).



Dónde:

M : Muestra

V1 : Motivación laboral

V2 : Calidad de atención E

:Correlación.

3.3. Variables de estudio

Con respecto a la variable motivación laboral, para Frederick Herzberg (1968) La motivación laboral es el proceso por medio del cual las personas se sienten estimuladas para lograr un objetivo, estos estímulos pueden ser intrínsecos o extrínsecos. Esta variable se realizará a través del cuestionario de motivación laboral, que se adaptó para la investigadora.

Para la variable calidad de atención, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), señalan que la calidad de atención hace referencia a la percepción que un cliente tiene sobre el servicio que ha recibido. Esta variable se midió a través del cuestionario de Servqual el cual se adaptó por la investigadora.

3.4. Población, muestra y muestreo

Según señala Hernández y Mendoza (2018), la totalidad de personas que la población será sometida a un estudio y cumplen características en común en función a lo que se pretende estudiar.

La población se constituyó por los tecnólogos médicos con especialidad en Radiología del Hospital Regional Docente las Mercedes, siendo un total de 20 profesionales del Servicio de Imagenología y 20 usuarios donde se atendió en los servicios de tomografía.

Los criterios de inclusión fueron aquellos profesionales que pertenecen al servicio de tomografía del hospital en mención y aquellos usuarios que se atendió en los servicios que previamente se mencionaron.

Además, los criterios de exclusión se basaron en aquellos que no cumplían con los criterios de inclusión establecidos.

Por lo tanto, la muestra fue el total de la población.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta es una técnica que pretende la medición de cada variable de investigación por medio de preguntas que son direccionadas a una población censal (Hernández y Mendoza, 2018).

En este estudio, se empleó un cuestionario para recopilar datos sobre las variables que se buscan evaluar. Los cuestionarios utilizados fueron adaptados por la investigadora a partir de instrumentos previamente validados y estandarizados.

Los instrumentos fuero realizados por la validación del juicio de expertos, y se evaluó su confiabilidad a través de una prueba piloto utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Esto garantizó que los instrumentos estuvieran adecuadamente preparados para su aplicación en la población de estudio, es censal.

Para Nieto (2018) donde el cuestionario es uno de los instrumentos que midieron la variable por medio de interrogantes.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e información

En cuanto a la implementación de los instrumentos, se gestionó con el director del hospital mencionado para obtener el permiso necesario y así poder recopilar datos. Posteriormente, se coordinó con el servicio de tomografía para establecer los horarios disponibles para la aplicación de los instrumentos, y finalmente se llevó a cabo la evaluación.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los resultados obtenidos después de aplicar los instrumentos fueron sometidos a procesamientos estadísticos descriptivos con el objetivo de obtener una descripción de las variables en estudio y su propia interpretación, haciendo posible la comprobación de las hipótesis planteadas.

Este proceso requirió del apoyo de los softwares Excel y SPSS en su versión más actualizada.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de motivación del tecnólogo médico

NIVEL	N	%
ALTA	15	75.00%
MEDIA	5	25.00%
Total general	**20**	**100.00 %**

Fuente: Elaboración propia

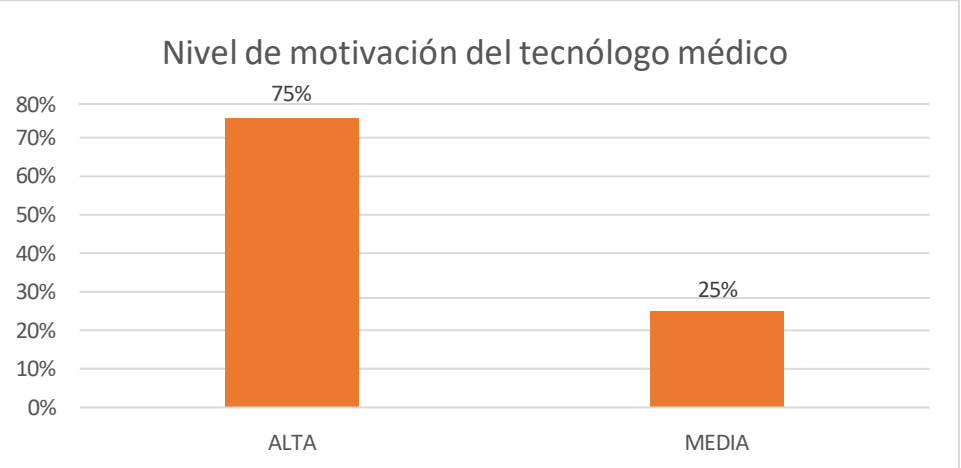


Figura 1

En la tabla 01 se muestra que el nivel de motivación del tecnólogo medico en un 75% fue de nivel alto y un 25% de nivel medio.

Se evidencia que la mayor parte de profesionales se encuentran en un nivel de motivación alto, puesto que se observa que están satisfechos con su centro de trabajo, con la remuneración que perciben, el reconocimiento e incentivos por parte de sus superiores y la buena comunicación que existe en el ambiente de trabajo.

Tabla 2

Identificar el nivel de calidad de atención percibida por el usuario externo

NIVEL	N	%
ALTA	12	60.00%
MEDIA	8	40.00%
Total general	**20**	**100.00 %**

Fuente: Elaboración propia

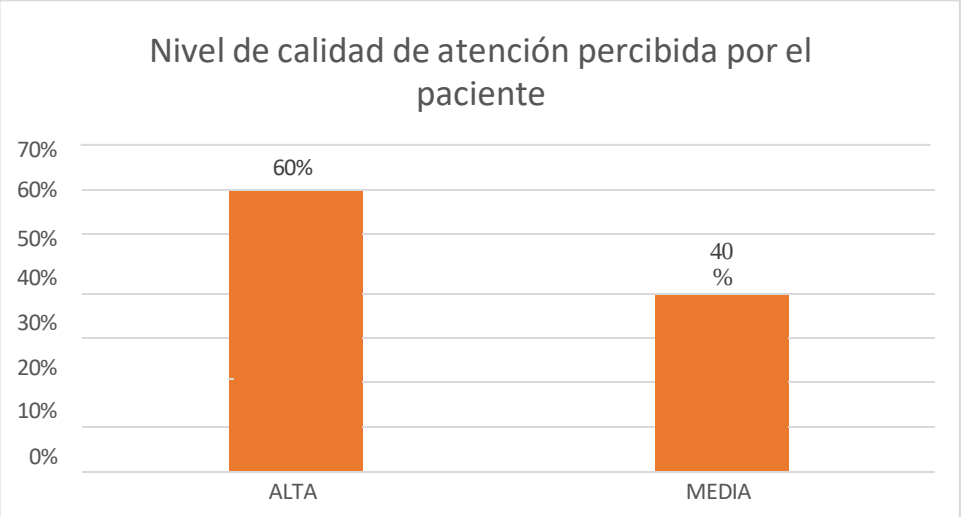


Figura 2

En la tabla 02, con referencia al nivel de calidad del servicio adquirido por los pacientes se observa que el 60% mantuvo elevados niveles de calidad, mientras que un 40% fue de nivel medio, y un 0% de nivel bajo.

Es notable que la mayoría de los pacientes atendidos en el servicio de tomografía reportanhaber recibido una atención de alta calidad. Se muestran satisfechos con el trato del tecnólogo médico, la información proporcionada sobre el estudio a realizar, la empatía demostrada por el personal de salud y la sensación de seguridad experimentada durante todo el proceso de atención.

Respecto al vínculo que existe entre la motivación extrínseca del equipo de tomografía y el grado cualitativo del servicio que recibe el usuario externo del área de tomografía en el HRDLM – Chiclayo 2022,se obtiene que:

Tabla 3

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

Motivación extrínseca	Calidad de atención					
	ALTA		MEDIA		Total	
	N	%	N	%	N	%
ALTA	6	30.0%	6	30.0%	12	60.0%
MEDI	6	30.0%	2	10.0%	8	40.0%
A	12	60.0%	8	40.0%	20	100.0%
Total						

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 03 se observó que el 30% tuvo un nivel de calidad de atención y motivación extrínseca alta, y solo un 10% percibió un nivel medio de 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	1,250[a]	1	0.026		
Corrección de continuidad[b]	0.425	1	0.051		
Razón de verosimilitud	1.288	1	0.025		
Prueba exacta de Fisher				0.037	0.026
N de casos válidos	20				

Se examinó la asociación entre la motivación extrínseca y la calidad de atención. Se observó que la prueba exacta de Fisher arrojó un valor p de 0.026, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que si existe conexión relacional entre la motivación extrínseca del equipo médico de tomografía y la calidad del servicio recibido por los usuarios atendidos en ese sector.

Respecto al vínculo existente entre los factores motivacionales intrínsecos del personal de tomografía y el grado cualitativo del servicio que recibe el usuario externo del área de tomografía en el HRDLM – Chiclayo 2022, se obtuvo que:

Tabla 4

Niveles cualitativos de la atención recibida por el usuario externo en base a la motivación extrínseca del tecnólogo medico

Motivación intrínseca	Calidad de atención					
	ALTA		MEDIA		Total	
	N	%	N	%	N	%
ALTA	6	30.0%	5	25.0%	11	55.0%
MEDIA	6	30.0%	3	15.0%	9	45.0%
Total	12	60.0%	8	40.0%	20	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 04 se observó que el 30% percibió un nivel alto de calidad de atención y motivación intrínseca alta, mientras que el nivel medio fue la respuesta de un 15% de la muestra.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,303a	1	0.005		
Corrección de continuidad[b]	0.008	1	0.009		
Razón de verosimilitud	0.305	1	0.005		
Prueba exacta de Fisher				0.006	0.004
N de casos válidos	20				

Se examinó la conexión de la motivación intrínseca del equipo profesional y la calidad de atención brindada. Se evidenció que la prueba exacta de Fisher arrojó un valor p de 0.004, el cual es menor que 0.05. Por lo tanto, se puede inferir que existe una relación entre los factores motivacionales intrínsecos del equipo de tomografía y el nivel de excelencia en el servicio percibido por los pacientes en el departamento de tomografía.

Respecto a la relación entre motivación laboral en el personal tecnólogo médico y calidad de atención del usuario externo del servicio de tomografía en el HRDLM – Chiclayo 2022, se tiene que:

Tabla 5

Niveles cualitativos de la atención recibida por el paciente en base a la motivación intrínseca del tecnólogo medico

Motivación Laboral	Calidad de atención					
	ALTA		MEDIA		Total	
	N	%	N	%	N	%
ALTA	8	40.0%	7	35.0%	15	75.0%
MEDIA	4	20.0%	1	5.0%	5	25.0%
Total	12	60.0%	8	40.0%	20	100.0%

En la tabla 05 se observó que el 40% percibió un nivel de calidad de atención y motivación intrínseca alta, asimismo un 5% tuvo un nivel medio de calidad de atención y motivación intrínseca.

Hipótesis:

Hi: Sí, existe una conexión significativa entre el nivel de motivación laboral experimentado por los tecnólogos médicos y la evaluación de calidad de servicio que los usuarios reciben en el sector de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

H0: No, no existe una conexión entre el nivel de motivación laboral experimentado por los tecnólogos médicos y la evaluación de calidad de servicio que los usuarios reciben en el sector de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

Tabla 6

Prueba exacta de Fisher de las variables calidad de atención y motivación en el personal tecnólogo médico en el área de tomografía.

Pruebas de chi-cuadrado					
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,111a	1	0.002		
Corrección de continuidad	0.278	1	0.005		
Razón de verosimilitud	1.189	1	0.002		
Prueba exacta de Fisher				0.006	0.003
N de casos válidos	20				

Se examinó la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención. Se constató que la prueba exacta de Fisher arrojó un valor p de 0.003, que es menor que 0.05. Por lo tanto, se puede concluir que prevalece una relación entre la motivación laboral del personal de tomografía y la calidad de atención percibida por los pacientes en el área de tomografía.

El principal propósito de esta investigación es explorar la conexión entre dos variables: la motivación laboral y la calidad del servicio médico otorgado a los usuarios externos al servicio de tomografía en el HRDLM - Chiclayo en 2022. Dado que el estudio adopta un enfoque correlacional, resulta

esencial comenzar desde la problemática real que actualmente rodea a estas variables de interés.

Para poder determinar la correlación entre las variables se procedió a establecer un espacio muestral de 40 personas constituidas por 20 profesionales en tecnología médica y 20 usuarios externos del HRDLM – Chiclayo 2022. Se emplearon dos herramientas de evaluación: el primero será la aplicación de un cuestionario para mesurar la motivación laboral (variable independiente), y otro que sirva para para mesurar la calidad de atención percibida por los pacientes (variable dependiente); cabe recalcar que los instrumentos mencionados han sido adaptados por la autora, concluyendo que son válidos y confiables para ser aplicado en la muestra de estudio.

Para responder cada objetivo del estudio se ejecutó un análisis descriptivo por medio del programa estadístico SPSS.

En relación al primer fin específico, se buscó determinar el nivel de motivación del personal especialista en tecnología médica en el sector de tomografía del HRDLM evidenciándose que el porcentaje mayor fue que la motivación de los trabajadores en mención se encuentra en un elevado nivel, correspondiendo al 75% de la muestra.

Para López (2005) la motivación es la fuerza que tiene un origen psicológico e impulsa a los individuos a dar inicio, mantenimiento y mejoría de cada actividad laboral. Pero también manifiesta que la empresa es de vital importancia para poder mantener al personal comprometido y así poder desempeñarse bien en su centro de trabajo teniendo un óptimo rendimiento en las actividades diarias.

Por ende, un adecuado ambiente de trabajo, el constante reconocimiento, el ascenso de los trabajadores, bonificaciones constantes, son algunos factores para que el personal se mantenga motivado, si, por el contrario, no se encuentran estos factores dentro del hospital, los tecnólogos médicos tendrán un nivel de motivaciónbajo.

Además, Herzberg (1963) concluye que la motivación es imprescindible en una empresa, ya que impulsa a que los trabajadores tengan mejoría en el rendimiento en cada actividad, además, manifiesta que hay cada factor que impulsa a las

personas a realizar motivados sus funciones y son los factores de higiene, por ejemplo, lo son el factor económico, la seguridad en el trabajo, la empatía, la relación interpersonal.
El autor señala que ambos son importantes para que cada trabajador se sienta motivado.
En función a ello, se puede comparar con una investigación con resultados parecidos, Marín y Placencia (2017) en su estudio realizado para conocer el nivel de motivación de cada trabajador de una clínica, concluye que los antes mencionado, se encuentra en un nivel de motivación media con un porcentaje del 49,3%.

En relación al segundo objetivo, se busca identificar el nivel de calidad de atención recibida por el personal externo del área de tomografía del HRDLM, se pudo evidenciar que el 60% de los usuarios externos percibieron un nivel alto de calidad de atención por parte del tecnólogo médico y el 40% un nivel bajo.

Para Donabedian (1966), calidad de atención es el criterio que tiene un usuario sobre las perfecciones de los servicios que han recibido, señala que la calidad percibida es subjetiva y tienen peculiaridades multidimensionales.

Con respecto a ello, se encontraron resultados coincidentes con algunas investigaciones realizadas, como es la investigación de Saravia (2016) llevó a cabo una investigación sobre los estándares de servicio médico en los empleados de un establecimiento de salud en la ciudad de Chiclayo. Su conclusión reveló que el 48% de la población percibió un nivel alto de calidad en la atención recibida.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, el cual busca describir la relación que prevalece entre los factores motivacionales extrínsecos del equipo de tecnología médica en el departamento de tomografía y la calidad de atención que percibe el usuario externo, obteniendo como resultado el coeficiente de correlación que equivale a 0.026, valor indicativo de una relación entre las variables antes mencionadas.

Asimismo, es importante recalcar que la motivación extrínseca desempeña un papel crucial en el comportamiento humano, como por ejemplo el aspecto monetario, pues actúa como factor determinante en este tipo de motivación (Maragahh, 1995).

A su vez, Ryan (1985) señala que la motivación extrínseca es producida por cada recompensa, pero señala que el factor más importante es la remuneración ya que tiene mayor influencia.

Basándose en el estudio realizado por Tirado (2018), que se centró en examinar la conexión relacional de la motivación profesional y la calidad de atención entre los empleados de un hospital, en el cual se concluyó que existe una correlación significativa entre las variables investigadas.

Con el objetivo de abordar la principal finalidad de la investigación, que consistía en determinar el vínculo entre la motivación laboral del personal del servicio de tomografía y la calidad de atención percibida por el usuario externo, se llevó a cabo un análisis de correlación entre las variables. El resultado reveló un valor p de 0.003, indicando una relación significativa que apoya la asociación entre la calidad de atención y la motivación del personal de tomografía.

Haciendo referencia a lo antes señalado, Vásquez (2007) refiere que la manera más eficaz de mantener al personal motivado reflejándose en la calidad de atención que brindan a los usuarios es manteniéndolo motivado.

Es así, como el autor Huamán (2018) concuerda con lo antes mencionado en su investigación acerca de la conexión relacional que existe dentro de la motivación y la calidad de atención en enfermeros, teniendo como finalidad demostrar la relación que prevalece entre las variables, llegandoa la conclusión que existe correlación entre ambas variables de estudio.

Siguiendo esta misma perspectiva, Tiburcio (2019) llevó a cabo una investigación sobre las variables mencionadas previamente en un entorno hospitalario, con el

propósito de explorar su relación, concluyendo que prevalece una asociación significativa entre ellas.

Los hallazgos de las investigaciones mencionadas previamente sustentan el impacto significativo de la motivación en el rendimiento laboral satisfactorio. Por consecuencia, en esta investigación se demuestra y acepta la hipótesis general, así como se rechaza la hipótesis nula.

V. CONCLUSIONES

1. La investigación revela un notable nivel de motivación laboral en la mayoría de los tecnólogos médicos, lo cual sugiere un ambiente laboral favorable en esta área.

2. Se aprecia que el nivel de calidad en la atención brindada a los usuarios externos en el servicio de tomografía es mayoritariamente elevado, indicando un compromiso con la excelencia en la prestación del servicio.

3. Se evidencia una relación significativa presente en la motivación extrínseca de los tecnólogos médicos y la calidad del servicio de tomografía para usuarios externos, señalando la importancia de los incentivos externos en la mejora del desempeño.

4. Se establece una conexión entre la motivación intrínseca de los tecnólogos médicos y la alta calidad de la atención ofrecida a los usuarios externos en el servicio de tomografía, resaltando el papel clave de la satisfacción personal en la prestación del servicio.

5. Se confirma la existencia de una correlación directa entre la motivación laboral del personal de tecnólogos médicos en tomografía y la excelencia en la atención proporcionada a los usuarios externos, respaldando así la hipótesis general de investigación y refutando la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar mejoras en las áreas designadas para la toma de exámenes tomográficos, incluso si las deficiencias son mínimas. Por ejemplo, es crucial abordar situaciones en las que el tomógrafo no esté operativo en ciertas ocasiones, ya que esto puede afectar la eficiencia del servicio y la satisfacción del usuario.

2. Es importante fortalecer la motivación extrínseca del personal, especialmente para aquellos que ya muestran altos niveles de motivación. Sin embargo, también es necesario dirigirse al porcentaje minoritario que tiene un nivel de motivación medio. Esto se puede lograr a través de incentivos, reconocimiento de logros y capacitaciones regulares que les brinden herramientas para mejorar su desempeño y aumentar su compromiso con el trabajo.

3. Se sugiere al personal directivo del Hospital Regional Docente Las Mercedes que implemente estrategias para mejorar la comunicación, la empatía y la calidad de atención dirigida al usuario externo. Esto podría incluir la organización de charlas motivacionales y talleres que aborden estas áreas específicas, lo que contribuirá a mejorar la experiencia del paciente y fortalecer la reputación del hospital.

4. Se alienta a los investigadores futuros a llevar a cabo más estudios sobre la relación entre la motivación y la calidad de atención en el contexto de la atención médica. Dado que la disponibilidad de investigaciones recientes sobre este tema es limitada, estos estudios adicionales ayudarían a ampliar nuestro entendimiento y mejorar las prácticas dentro del sector de la salud.

REFERENCIAS

Bohórquez, E. P. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. . Ecuador, Ecuador.

Cuyubamba, M. V. (2024). Motivación laboral y compromiso organizacional de los colaboradores de la municipalidad distrital de San Ramón, Chanchamayo. Chanchamayo, Perú.

Eva Katherine Macías García, M. G. (s.f.). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. España: 2021.

Kristhel Mariella Custodio Atencio, Ó. M. (2020). Habilidades gerenciales y motivación laboral de asesores de negocios. Chiclayo, Perú.

Tejada Toledo, O. S. (2020). Motivación laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una municipalidad distrital de Arequipa, 2020. Arequipa, Perú.

Vásquez, R. L. (2020). Incidencia de la motivación laboral en el desempeño de los colaboradores de la Librería Lendoiro, Santiago de los Caballeros, República Dominicana, periodo 2019-2020. República Dominicana, República Dominicana.

Atiles, L; Otero, J; Barrios, I. (2018). Metodología de la investigación. Editorial ciencias médicas. La Habana.

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

Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación. Sexta edición. México: Editorial Mc Graw Hill.

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill.

Lévano, M (2018). Motivación relacionada a calidad laboral en profesionales de la salud del Hospital San José Chincha, 2016. [Tesis de maestría, Universidad San Pedro]. Chimbote – Perú. https://core.ac.uk/download/231099272.pdf

Marín, S (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Marcos]. Lima http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008

Morales (2019). Motivación y satisfacción laboral de profesionales de enfermería de un hospital privado de alta complejidad. Buenos Aires, Argentina. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7474844

Nieto, E. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34

Oyague, D (2018). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en el Centro de Salud San Luis, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Lima – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20859/Oyague_HDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.

Pertierra, N (2019). Estudio de satisfacción del paciente ante la realización de una ecografía en atención primaria.

Pérez, F (2020). La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, año 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad privada de Tacna]. http://hdl.handle.net/20.500.12969/2051

Rentería 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

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

Tiburcio, M (2019). Motivación laboral y calidad de atención en el centro de salud Sayán 2019. [Tesis de maestría, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Huacho – Perú. http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4297/MAR%C3%8DA% 20MILAGROS%20TIBURCIO%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

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-UCSGPOS- MGSS115.pdf

ANEXOS

ANEXO 01

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Atoche Montenegro Alejandra Beatriz. con DNI 48378945, bachiller de la escuela profesional de Tecnología médica en Radiología de la Universidad Particular de Chiclayo, doy fe que se siguió rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Escuela profesional para la elaboración de la tesis titulada: Motivación laboral y calidad de atención del usuario externo del servicio de tomografía en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo 2022.

Se deja constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización y metodología. Asimismo, se garantiza que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores.

ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario conducido por la Br. Atoche Montenegro Alejandra Beatriz de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Particular de Chiclayo es estrictamente académico.

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 03

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Preguntas de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología de la investigación
¿Qué relación existe 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 tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes? ¿Cuál es el nivel de motivación del tecnólogo médico del área de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes? ¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibida por el paciente del área de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes?	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 tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Establecer el nivel de motivación del tecnólogo médico del área de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes. Identificar el nivel de calidad de atención percibida por el paciente del área de tomografía del Hospital Regional	Existe relación entre motivación laboral en el personal tecnólogo médico y calidad de atención que reciben los pacientes del área de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes. El nivel de motivación del tecnólogo médico del área de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes es alto. El nivel de calidad de atención percibida por el paciente del área de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes es alto.	Motivación laboral	Motivación Extrínseca	Remunerativa Reconocimientos Compensaciones honorarias	**Tipo de investigación:** Básica Descriptivo correlacional **Diseño de investigación** No experimental **Población y muestra** La población estará constituida por 20 profesionales y 20 pacientes que serán atendidos en el servicio de tomografía del Hospital Regional Docente Las Mercedes. La muestra será el total de la población.
				Motivación intrínseca	Valoración a la profesión Competitividad Trabajo en equipo	
			Calidad de atención	Fiabilidad	Explicación de manera clara y adecuada. Atención en horario programado. Citas para la atención.	
				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.	

¿Qué relación existe entre motivación extrínseca en el personal de tomografía y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de tomografía? ¿Qué relación existe entre motivación intrínseca en el personal de tomografía y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de tomografía	Docente Las Mercedes. Describir la relación que existe entre motivación extrínseca en el personal de tomografía y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de tomografía. Explicar la relación que existe entre motivación intrínseca en el personal de tomografía y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de tomografía	Existe relación entre motivación extrínseca en el personal de tomografía y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de tomografía. Existe relación entre motivación intrínseca en el personal de tomografía y la calidad de atención que reciben los pacientes del área de tomografía.			Condiciones y apariencia física de los equipos. Limpieza y comodidad.	

ANEXO 04

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1 MOTIVACIÓN LABORAL	Frederick Herzberg (1968) manifiesta la existencia de dos factores de motivación; los factores intrínsecos están relacionados con la parte interna del trabajador y los factores extrínsecos están relacionados a la parte externa.	La variable será medida por medio del cuestionario de motivación laboral adaptado por la investigadora a los tecnólogos médicos del servicio de tomografía del Hospital Regional Docente las Mercedes.	Motivación extrínseca	Remunerativa Reconocimientos Compensaciones honorarias	Ordinal Niveles: Bajo Medio Alto
			Motivación intrínseca	Valoración a la profesión Competitividad Trabajo en equipo	
V2 CALIDAD DE ATENCIÓN	Según Zeithaml (1988), la calidad de atención que percibe el cliente, es descrita como la valoración que éste hace de la excelencia o superioridad del servicio.	La variable será medida mediante el cuestionario de Servqual adaptado por la investigadora a los pacientes que son atendidos en el servicio de tomografía del Hospital Regional Docente las Mercedes.	Fiabilidad	Explicación de manera clara y adecuada. Atención en horario programado. Citas para la atención.	Ordinal Niveles: Bajo Medio Alto
			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.	

ANEXO 5

CUESTIONARIO PARA EVALUAR MOTIVACIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: En una escala del 1 al 5 deberás marcar con un aspa (X) el número que mejor te describa, teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

1= NUNCA
2=CASI NUNCA
3=A VECES
4=CASI SIEMPRE
5= SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA						
01	¿Considera adecuada la remuneración que recibe por su trabajo?					
02	¿La remuneración económica que recibe se encuentra acorde con las actividades que realiza?					
03	¿De manera constante recibe capacitaciones brindadas por el Hospital?					
04	¿Se siente satisfecho con los beneficios sociales que recibe de parte del Hospital?					
05	¿Los incentivos que recibe van acordes con su rendimiento en el trabajo?					
06	¿Se siente motivado por su jefe y respaldado para asistir a eventos profesionales?					
07	¿Los incentivos que recibe le impulsan a realizar su labor con eficiencia?					
08	¿Recibe reconocimiento por cumplir con las tareas que se le asignan y por su asistencia puntual?					
09	¿Las capacitaciones recibidas ayudan a que mejore su trabajo?					
10	¿Los incentivos que le ofrece el Hospital, satisfacen completamente sus necesidades?					
MOTIVACIÓN INTRÍNSECA						
11	¿Se siente satisfecho con su equipo de trabajo?					
12	¿La comunicación facilita el trabajo que realiza?					
13	¿Participa en actividades grupales recreativas que organiza el Hospital?					
14	¿Le motiva tener buena relación con sus compañeros?					
15	¿El trabajo que realiza le hace sentir importante?					
16	¿El Hospital le brinda seguridad de empleo?					
17	¿Nunca ha pensado en cambiar de área de trabajo?					
18	¿Su estado de ánimo repercute en su trabajo cotidiano?					
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	
	MOTIVACION EXTRÍNSECA	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA
BAJA	01-17	01-17
MEDIA	18-34	18-34
ALTA	35-30	35-50

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Cuestionario para evaluar motivación laboral.

2. Autor:

Adaptado por la investigadora Alejandra Beatriz Atoche Montenegro (2022) del cuestionario de motivación laboral de Frederick Herzberg (1968).

3. Objetivo:

Identificar el nivel de motivación laboral en la población muestral.

4. Usuarios:

El cuestionario será aplicado a 20 tecnólogos médicos que laboren en el Hospital Regional Docente Las Mercedes.

5. Especificaciones y formas de suministro:

- ✓ El instrumento consta de veinte ítems, organizados en dos dimensiones: Motivación extrínseca y motivación intrínseca.
- ✓ El cuestionario será aplicado de modo individual a cada tecnólogo médico bajo responsabilidad del investigador.
- ✓ El instrumento se aplicará en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de los profesionales.

6. Escala:

6.1. Escala General:

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

6.2. Escala Específica:

NIVEL	DIMENSIÓN	
	MOTIVACION EXTRÍNSECA	MOTIVACIÓN INTRÍNSECA
BAJA	01-17	01-17
MEDIA	18-34	18-34
ALTA	35-30	35-50

7. **Validación:** Se hará a criterio de expertos y será de su contenido.

8. **Confiabilidad:** Se medirá a través de la prueba Alfa de Cronbach.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN

INSTRUCCIONES: En una escala del 1 al 5 deberás marcar con un aspa (X) el número que mejor te describa, teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

1= NUNCA
2=CASI NUNCA
3=A VECES
4=CASI SIEMPRE
5= SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
01	¿El personal que brinda la información le orientó y explicó de manera concisa y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de tomografía?					
02	¿Fue atendido por el tecnólogo médico en el horario programado?					
03	¿Fue atendido 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 tomografía fue rápida?					
08	¿La atención para tomar sus datos fue rápida?					
09	¿La atención para realizarse el examen de tomografía 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 relacionado al 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 tomografía le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El tecnólogo médico que le atendió mostró interés al realizarle el examen de tomografía?					
16	¿Usted comprendió la explicación que se 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 tomografía?					
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 tomografía contó con personal para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿El servicio de tomografía contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿El servicio de tomografía se encontró limpio y fue cómodo?					

NIVEL	RANGO
BAJO	01-37
MEDIO	38-74
ALTO	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

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Nombre:

Cuestionario para evaluar calidad de atención.

2. Autor:

Adaptado por la investigadora Alejandra Beatriz Atoche Montenegro (2022) del cuestionario de calidad de atención de Zeithaml (1988).

3. Objetivo:

Identificar el nivel de motivación laboral en la población muestral.

4. Usuarios:

El cuestionario será aplicado a 20 pacientes que serán atendidos en el Hospital Regional Docente Las Mercedes por el servicio de tomografía.

5. Especificaciones y formas de suministro:

- ✓ El instrumento consta de veintidós ítems, organizados en cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Elementos tangibles.
- ✓ El cuestionario será aplicado de modo individual a cada paciente bajo responsabilidad del investigador.
- ✓ El instrumento se aplicará en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos, teniendo en cuenta la disponibilidad de tiempo de los pacientes.

6. Escala:

6.1. Escala General:

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

6.2. Escala Específica:

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

7. **Validación:** Se hará a criterio de expertos y será de su contenido.

8. **Confiabilidad:** Se medirá a través de la prueba Alfa de Cronbach.

ANEXO 6:

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Gonzales Rado, Enver Damián

Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque

Especialidad/Grado Académico : Magister en Gestión de los servicios de la salud

Instrumento de evaluación a validar: Cuestionario de Motivación laboral

Autor (a) del instrumento : Frederick Herzberg, adaptado por Alejandra Atoche Montenegro

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		49				

(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

El instrumento es válido y se encuentra apto para su aplicación ya que evalúa de forma precisa las dimensiones e indicadores esenciales para la identificación de la variable motivación laboral en el grupo etario seleccionado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Chiclayo, 20 de abril del 2021

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Gonzales Rado, Enver Damián

Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque

Especialidad/Grado Académico : Magister en Gestión de los servicios de la Salud

Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario de Calidad de atención

Autor (a) del instrumento : Zeithaml Parasuraman, adaptado por Alejandra Atoche Montenegro

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				49		

(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

El instrumento es válido y se encuentra apto para su aplicación ya que evalúa de forma precisa las dimensiones e indicadores esenciales para la identificación de la variable calidad de atención en el grupo etario seleccionado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Chiclayo, 20 de abril del 2021

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Oblitas Guerrero Angélica Emperatriz

Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque

Especialidad/Grado Académico : Tecnólogo Médico/Doctor

Instrumento de evaluación a validar: Cuestionario de Motivación laboral

Autor (a) del instrumento : Frederick Herzberg, adaptado por Alejandra Atoche Montenegro

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 permitenrecoger 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 larealidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con losindicadores, 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 valorativadel instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

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

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y se encuentra apto para su aplicación ya que evalúa de forma precisa las dimensiones e indicadores esenciales para la identificación de la variable motivación laboral en el grupo etario seleccionado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN
Dra. Angélica Emperatriz Oblitas Guerrero
DOCENTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Oblitas Guerrero Angélica Emperatriz

Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque

Especialidad/Grado Académico : Tecnólogo Médico/Doctor

Instrumento de evaluación a validar: Cuestionario de Calidad de atención

Autor (a) del instrumento : Zeithaml Parasuraman, adaptado por Alejandra Atoche Montenegro

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 ala 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 variablede estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems delinstrumento, 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 deatención.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestosresponden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativadel 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

El instrumento es válido y se encuentra apto para su aplicación ya que evalúa de formaprecisa las dimensiones e indicadores esenciales para la identificación de la variable calidad de atención en el grupo etario seleccionado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN
Dra. Angélica Emperatriz Oblitas Guerrero
DOCENTE DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE TECNOLOGÍA MÉDICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Chancafe Rodríguez José Gerardo

Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque

Especialidad/Grado Académico : Tecnólogo Médico/Doctor

Instrumento de evaluación a validar: Cuestionario de Motivación laboral

Autor (a) del instrumento : Frederick Herzberg, adaptado por Alejandra Atoche Montenegro

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

El instrumento es válido y se encuentra apto para su aplicación ya que evalúa de forma precisa las dimensiones e indicadores esenciales para la identificación de la variable motivación laboral en el grupo etario seleccionado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Dr. Chancafe Rodríguez Jose Gerardo
Doctor en Gestión
Pública y Gobernabilidad
C.T.M.P 3940 R.G.D. DR-0019

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Chancafe Rodríguez José Gerardo

Institución donde labora : Hospital Regional Lambayeque

Especialidad/Grado Académico : Tecnólogo Médico/Doctor

Instrumento de evaluación a validar : Cuestionario de Calidad de atención

Autor (a) del instrumento : Zeithaml Parasuraman, adaptado por Alejandra Atoche Montenegro

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"; sinembargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es válido y se encuentra apto para su aplicación ya que evalúa de forma precisa lasdimensiones e indicadores esenciales para la identificación de la variable calidad de atención en elgrupo etario seleccionado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Dr. Chancafe Rodriguez Jose Gerardo
Doctor en Gestión
Pública y Gobernabilidad
C.T.M.P. 3940 R.G.D. DR-0019