

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RELACIONADO A LA
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL DE APOYO
CANGALLO. AGOSTO. 2016**

**Tesis para optar el Grado Académico: Maestro de Gerencia en
Servicios de Salud**

PRESENTADO POR:

Bach. HERMOGENES ZÓSIMO, MACHACA REJAS

Asesora: Dra. RUTH MARGARITA ANAYA BONILLA

AYACUCHO –PERÚ

2016

A mis Padres por haber sido pilares de mi formación profesional en todo momento y su apoyo incondicional. A Yudith y Naxiely, motores de mi motivación y superación, en especial al angelito DAVID ÁNGEL, que desde donde se halla ilumina mis pasos que doy en este mundo tan desigual e inequitativo para muchos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por abrir sus puertas y así, cristalizar mis anhelos personales y profesionales.

A los docentes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por su contribución en mi desarrollo personal y profesional, mediante sus conocimientos y experiencias durante mis estudios del post grado.

A la Dra. RUTH MARGARITA ANAYA BONILLA, por su apoyo y asesoramiento en el presente trabajo de investigación.

Al personal de salud del Hospital de Apoyo de Cangallo, por su colaboración en el presente trabajo.

ÍNDICE

DEDICATORIA.	
AGRADECIMIENTO.	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN.....	i

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO	
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	01
1.2. BASE TEÓRICA.....	05

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	
2.1. DISEÑO.....	09
2.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION	
2.3. ÁREA DE ESTUDIO.....	09
2.4. POBLACIÓN.....	10
2.5. MUESTRA.....	10
2.6. HIPOTESIS.....	10
2.7. TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	11
2.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	12

CAPITULO III

RESULTADOS	13
------------------	----

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN.....	16
----------------	----

CONCLUSIONES	
RECOMENDACION	
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	
ANEXOS	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación: Nivel de satisfacción del usuario externo relacionado a la motivación del personal de salud en el Hospital de Apoyo Cangallo. Agosto – 2016; estuvo basado en el enunciado del problema siguiente: ¿Cuál es la relación de satisfacción o insatisfacción, del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo relacionado el nivel de motivación del personal de salud, 2016?. El objetivo general: Determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo relacionando al grado de motivación del personal de salud, 2016.

El diseño corresponde a una investigación no experimental, descriptivo, explicativo, La población constituido por 1400 usuarios externos y el personal de salud un total de 105. La muestra: 301 usuarios externos y para el personal de salud no se tuvo muestra por incorporar a todos.

Los resultados, basados en el estadígrafo Rho de Spearman, permitieron comprobar la hipótesis formulada, razón por el que se concluye que la satisfacción o insatisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo, no se relaciona significativamente con el grado de motivación del personal de salud en el año 2016. ($r_s = -0,116$, $P = 0,239 > 0,05$)

Palabras clave: Satisfacción del usuario-motivación del personal-Hospital.

SUMMARY

The present research work: Level of satisfaction of the external user related to the motivation of the health personnel in the Cangallo Support Hospital. August - 2016; was based on the statement of the following problem: What is the satisfaction or dissatisfaction relation of the external user that goes to the health services of the Cangallo Support Hospital related to the level of motivation of health personnel, 2016 ?. The general objective: To determine the satisfaction or dissatisfaction of the external user that goes to the health services of the Cangallo Support Hospital, relating to the degree of motivation of the health personnel, 2016

The design corresponds to a non-experimental, descriptive, explanatory research, The population consists of 1400 external users and health personnel a total of 105. The sample: 301 external users and for health personnel was not shown to incorporate all

The results, based on the Spearman's Rho statistic, allowed us to verify the hypothesis formulated, reason why it is concluded that the satisfaction or dissatisfaction of the external user that goes to the health services of the Cangallo Support Hospital, is not significantly related to the degree of motivation of health personnel in the year 2016. ($r_s = -0,116$, $P = 0,239 > 0,05$)

Keywords: User satisfaction-staff motivation-Hospital

INTRODUCCION

La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o fines que las redujeron. Maslow, define la satisfacción como un estado afectivo de gozo del organismo humano producido por la atención de sus necesidades básicas y sociales, los factores motivadores han llegado a la meta y la persona ha gratificado sus deseos.(1)

En los últimos años ha adquirido una notable importancia tanto en el ámbito de los servicios de salud, la satisfacción de los usuarios (hospitales). Se denomina usuario externo a toda persona que hace uso de los servicios de salud que tiene derechos al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad, a exigir la reserva de la información, a no ser sometida sin su consentimiento, a no ser discriminado, etc, es decir experimentar satisfacción en sus demandas y en sus expectativas.(2)

Para Maslow, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Clasifica estas necesidades en 5, siendo estas: fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización. (3) Según el autor las personas estarán motivadas en la medida como estén satisfechas en sus requerimientos.

la motivación es entendida como el grado de compromiso de la persona, un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados y por tanto afectará directamente a todos los aspectos del desempeño, desde mediciones básicas

como la asistencia hasta mediciones más complejas como la disposición para aprender nuevas destrezas o seguir nuevos protocolos de tratamiento, o bien para adoptar nuevas formas de pensamiento y organización en la prestación de los servicios. (Idem bibliog.1)

En cuanto a la tesis, la motivación tiene que ver con el personal de salud; quienes como seres humanos también orientaran sus actividades a lograr la satisfacción de las cinco necesidades señaladas por Maslow y así estar motivados para el ejercicio de su rol en la atención de los usuarios externos, de tal modo que estos queden satisfechos. Es así, Frederick Herzberg detalla sobre la importancia que tiene la motivación en los trabajadores para el logro de los objetivos de la empresa los factores en los que se basa este autor son dos, los factores extrínsecos que son el ambiente y todos los factores que te rodean tanto las condiciones físicas como ambientales de tu trabajo. Y los factores intrínsecos o motivacionales los cuales son controlados por cada persona ya que son las actividades desempeñadas por el trabajador la cual le da la satisfacción de logro de cada actividad realizada también menciona lo que son los factores de insatisfacción que son las inconformidades del trabajador en cuanto a los factores extrínsecos como el salario las prestaciones el horario de trabajo etc. con esta base nos podemos dar cuenta de la importancia que tiene mantener en balance estos dos factores para que las empresas mejoren y se logren los objetivos satisfactoria mente. Herzberg. (4)

El presente problema de investigación, ha sido motivo de estudio por algunos autores. Ortiz (2004), en una investigación realizada en 15 hospitales en la Ciudad de México D.F. La misma que usó una encuesta anónima y confidencial, determinó que el nivel de insatisfacción del usuario fue del

15,06%, asociada con la interrelación del profesional y el usuario. El 18,5% refirió que no regresará nuevamente a solicitar atención al mismo hospital. El 65% en el tema de insatisfacción se asocia con omisión de información sobre su padecimiento.(5)

Por lo expuesto, se ha considerado como importante la realización de la presente investigación: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO RELACIONADO A LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN EL HOSPITAL DE APOYO CANGALLO. 2016**, habiéndose enunciado el problema con la interrogante siguiente: ¿Cuál es la relación de satisfacción o insatisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo relacionado el nivel de motivación del personal de salud?

El objetivo general:

Determinar la satisfacción o insatisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo relacionando el nivel de motivación del personal de salud.

Objetivos específicos:

- Identificar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios que acuden a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo.
- Identificar el nivel de motivación del personal de salud del Hospital de Apoyo Cangallo.
- Relacionar la satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos con el nivel de motivación del personal de salud del Hospital de Apoyo Cangallo.

El diseño utilizado en la investigación fue no experimental, descriptivo, explicativo, La población constituido por 1400 usuarios externos, según la estadística de atendidos el año anterior 2015 y personal de salud un total de 105. La muestra: 301 usuarios externos y para el personal de salud no se tuvo muestra por incorporar a todos.

Los resultados fueron: del 100 % (301) usuarios, el porcentaje mayoritario equivalente al 87,7% (264) han señalado insatisfacción y un bajo porcentaje 12,3% satisfacción con la atención recibida en los servicios del Hospital motivo de investigación. Del total de personal del Hospital de Apoyo de Cangallo, el porcentaje mayoritario equivalente al 61,9% (65) considero que se siente con “regular motivación” en las labores que desempeña, 16.2% “alta motivación” y “baja motivación” un 21.9%. La satisfacción o insatisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo no se relaciona significativamente con el nivel de motivación del personal de salud en el año 2016. ($r_s = -0,116$, $P = 0,239 > 0,05$).

La presentación consta de la siguiente estructura: Introducción; Capítulo I, el marco teórico; capítulo II la metodología de investigación; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión y las conclusiones. Así mismo se adjunta las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1. Antecedentes de la investigación.

Sobre la base que la satisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios de salud, es parte indispensable de la calidad de atención; se vio por conveniente que en los antecedentes se consideren trabajos sobre calidad de atención en salud. Por otro lado, algunos de estos son de varios años atrás, con los que se demuestra que el problema de la satisfacción de los usuarios, ha sido siempre una preocupación latente.

1.1. Internacionales

Chang de la Rosa y otras (1999), realizó un estudio “Satisfacción de los Pacientes con la Atención Médica brindada en los Policlínicos Principales de Urgencia (PPU) del municipio 10 de Octubre”, de corte transversal. Para ello se aplicó un cuestionario auto administrado a los pacientes seleccionados. La muestra quedó conformada por 328 pacientes. La satisfacción encontrada es menor que la esperada. Las insatisfacciones encontradas están por encima de los límites establecidos. Los elementos que guardan mayor relación con respecto a la satisfacción fueron el ambiente físico y el trato recibido por el personal que brinda en los servicios de salud. Además recomiendo realizar nuevas investigaciones. (6)

Sánchez E.I.; Bonne, T.; Pérez, C. Y Botin, M. realizan una investigación: Evaluación de la Calidad de la Atención Médica Integral a Trabajadores del Municipio Santiago de Cuba (2002) Se evaluó la estructura y el proceso como dimensión de la calidad científico-técnica (competencia profesional), para lo que se utilizó como fuente de información las inspecciones realizadas a los profesionales por el personal supervisor de la actividad y se establecieron los criterios, indicadores y estándares del proceso evaluativo. Se aplicó un examen escrito a la muestra de estudio la misma que resultó por debajo del estándar prefijado, se concluye que la calidad de la atención médica a los trabajadores

en cuanto a la atención de salud es la más adecuada (76%), la misma que tiene tendencia negativa (45%) en lo que concierne al tema de infraestructura y equipamiento la que categoriza de inadecuada en el proceso de atención de salud en dicho Municipio.(7)

Riveros y Berne (2003), realizó el informe de la investigación: Satisfacción en los Servicios Públicos de Salud del Hospital del Sur de la Ciudad de Santiago de Chile. Consistió en la medición de la percepción de los usuarios sobre distintos aspectos de gestión y elementos del servicio de salud, para que en base a las observaciones se implementen reformas para mejorar el sistema. Para esto se aplicó una encuesta, para obtener los factores que determinen en mayor medida el grado de satisfacción del usuario que acude a estos servicios de salud públicos. En el elemento servicio de salud (trato) y equipamiento de los servicios (gestión), el 56 % de usuarios manifestó insatisfacción; otro de los motivos de insatisfacción está influenciado por el tiempo de espera previo a la atención del usuario.(8)

Ramírez. T; Nájera, P. y Nigenda, G (2007), en la investigación “Percepción de la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud Públicos por parte de los Usuarios en la Ciudad de México D.F.” Se concluyó que el 81.2% de los usuarios percibió que la atención recibida fue buena y 18.8% mala. Los principales motivos que definen la atención como buena fueron: el trato personal (23.2%) y mejoría en salud (11.9%); en tanto que los motivos de mala atención fueron: los largos tiempos de espera (23.7%) y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico (11.7%). Utilizaron servicios de seguridad social perciben 2.6 veces más frecuentemente la mala atención que los que acudieron a servicios privados. Para los usuarios, la calidad de atención en salud está representada por las características del proceso de atención (44.8%), del resultado (21.3%), de la estructura (18.0%) de la accesibilidad (15.7%). Los motivos más importantes por los cuales los usuarios no regresarían al mismo lugar de atención fueron los siguientes: (18.2%) porque No lo atendieron bien y (11.8%) por los largos tiempos de espera. (9)

1.2. Nacionales

Bernuy (2005), en la investigación titulado “Calidad de la atención en la Clínica Central de Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos” determinó la calidad del servicio percibido, de la atención odontológica. Para ello se utilizó el cuestionario Servqual, el cual se basa en que la calidad, desde el punto de vista del paciente, está determinada por la diferencia entre lo esperado por el paciente y lo efectivamente recibido. Se halló que los pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de Empatía y Proyección de Seguridad. En cuanto a la percepción solo el 13.33% de los encuestados manifestaron estar satisfechos relacionado a la dimensión empatía con el usuario, así mismo se tiene un 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos, siendo las dimensiones de equipamiento y el nivel de competencia profesional que presenta mayor puntaje en el tema de insatisfacción.(10)

Seclén - Palacin y Darras (2006), en la investigación titulada “Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados” en la que fueron entrevistados 376 usuarios de los centros de salud (CS) y hospitales de la Dirección de Salud Lima Ciudad, respectivamente, considerando las variables satisfacción del usuario (SU), niveles socioeconómico y características socio demográficas y accesibilidad para la atención, obtuvo como resultados: Los usuarios de los establecimientos muestran características diferenciadas. La Satisfacción del Usuario fue 68,1% y 62,1% para los CS y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor nivel socio económico provenientes de los Distritos del Agustino y la Victoria presentaron mayor satisfacción, en el aspecto de interacción usuario, paciente, así como las variables edad, educación, distancia al establecimiento y el tiempo de espera presentan asociaciones directas con la Satisfacción del Usuario.(11)

Jacinto, (2007), en la investigación titulado “Percepción de la Calidad de Atención del Paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007” cuyo objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención del paciente. Se aplicó un cuestionario a los pacientes,

basado en el modelo de Donabedian, el cual se basa en las percepciones de la calidad por el usuario de la atención brindada. En este modelo se consideraron tres dimensiones para determinar la calidad de atención: estructura, proceso y resultado. En lo que a la dimensión de estructura se refiere un 43.4% de los usuarios perciben la estructura del servicio como malo. Por otro lado en la dimensión de procesos el 37% de los usuarios perciben el proceso del equipamiento del servicio de odontología como bueno. Este estudio permitió obtener información de los usuarios de la clínica de la facultad de odontología acerca de sus percepciones con respecto a la atención que brinda la clínica.(12)

1.3. Local:

Urbina Q. en la investigación titulada: “La Percepción del Usuario Externo Respecto a la Calidad de Atención en los Servicios de Salud que brinda el Hospital Regional de Ayacucho, 2009-2010”, se aplicó un cuestionario a 1850 pacientes, basado en el modelo de encuesta de satisfacción del cliente, la misma que se basa en los tipos de percepciones de la calidad percibido por el usuario. Entre los resultados que arroja, un porcentaje (54%) perciben a la calidad en los consultorios externos de nivel bajo, la misma que se halla relacionada a las variables tiempo de espera en consultorio externo, espacios físicos que son inadecuados para una atención de salud, así como la alta demanda en los diferentes servicios de salud de dicho nosocomio. (13)

la Súper Intendencia Nacional de Seguro en salud (SUNASA), en un estudio basal denominado: La Percepción y Satisfacción de los Usuarios que Acuden a los Servicios de Salud del Aseguramiento Universal, llevado a cabo entre los meses de marzo del 2011 y octubre del 2012, en Establecimientos de salud públicos y privados del primer nivel de atención en el ámbito de la Dirección Regional de salud Ayacucho, cuya muestra fue extraída aleatoriamente de las personas que buscan atención de salud en 8 654 usuarios, a quienes se les aplicó las respectivas encuestas de satisfacción. conclusiones entre las que figuran que, el personal administrativo, asistencial no médico y médico, tuvo mejor calificación en cuanto a las variables de amabilidad, respeto, interés en la atención y conocimiento de su labor. Los que menor calificación tuvieron fueron

el personal de salud del MINSA y EsSalud. Así mismo tan sólo el 27% de los usuarios de los servicios públicos que les prescribieron alguna medicación, la pudieron encontrar en el establecimiento de salud. El mayor nivel de satisfacción se encontró en los usuarios de las clínicas (93% entre satisfecho y muy satisfecho) MINSA en el 76% y el más bajo (61%) en EsSalud. (14)

2. Base Teórica

2.1. Satisfacción de usuarios externos de salud.

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario." La satisfacción representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo.

Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplir las expectativas de unos y de otros. (15)

La satisfacción del usuario tiene que ver con la calidad de atención basado en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción, impacto final que tiene en la salud. Sin embargo, la calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de elementos de carácter técnico y también de procesos objetivos y subjetivos; todos imbricados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud. La satisfacción de los usuarios y los proveedores de salud constituye una importante dimensión subjetiva del proceso de calidad de la atención que ofrece una institución. (16)

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por Donabedian como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los

pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

Donabedian desarrolló una propuesta conceptual basada en tres elementos: Estructura, Proceso y Resultado. Cada uno de estos elementos formó parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

Por “Proceso” se entiende todo aquello que se realiza actualmente para que el paciente reciba una adecuada prestación. El proceso de atención podría decirse que es el elemento clave para asegurar la calidad. Asumiendo que exista un mínimo de condiciones adecuadas de medicamentos, equipo e insumos, un adecuado “proceso” de atención tiene una alta probabilidad de producir un resultado satisfactorio de la atención.

Por “Resultado” se entiende una adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos. Los resultados son medidos normalmente por indicadores de mortalidad y morbilidad o discapacidad funcional producida por las enfermedades. Sin embargo indicadores favorables pueden estar afectados por factores que no se encuentren directamente bajo el control de profesionales y trabajadores de la salud. Los factores culturales, viviendas con saneamiento básico y agua potable disponibles, dieta balanceada, medio ambiente, genética y otros, son condicionantes externos con directa relación a resultados adecuados y a una óptima calidad de vida y de salud.

Según Donabedian es posible una aproximación fiel y discriminada sobre las debilidades y fortalezas del servicio que se evalúa. Donde generalmente “el componente técnica” es directamente mensurable, como por ejemplo, la eficiencia o efectividad de una tecnología específica, la eficacia de un medicamento, la especificidad de una prueba de laboratorio, o la precisión de un procedimiento quirúrgico. Mientras que el componente interpersonal,

relacionado con la calidad humana (relación existente entre trabajador de salud y usuarios), es más difícil medir, como la empatía personal, la confianza, la seguridad que inspira el médico en su interacción con el paciente, que otras acciones francamente visibles. Por lo tanto, la calidad humana es el vehículo que permite que la calidad técnica pueda ser implementada de manera eficiente.

El componente del entorno y sus comodidades, está conformado por la implementación del servicio, como se encuentran ubicados, con pasadizos seguros, limpios, espaciosos, con buena iluminación, entre otros.(17)

La Metodología SERVQUAL, es una herramienta estandarizada para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, en cuanto al grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario sobre los servicios que esta le ofrece en los establecimientos de salud. Esta herramienta puede ser aplicada en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, de los Gobiernos Regionales, de los Gobiernos Locales; siendo de uso referencial para EsSalud, Sanidades de las Fuerzas Armadas, de la Policía Nacional del Perú, y establecimientos privados. (18).

2.2.- Motivación.

La motivación, implica impulso hacia un resultado, que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o, por lo menos origina tendencia o apego hacia un comportamiento específico.

Ese impulso a actuar puede provenir del ambiente (estimulo externo) o puede ser generado por procesos internos del individuo. En este aspecto, la motivación se asocia con el sistema cognitivo del individuo. La cognición es aquello que la persona conoce de sí mismo y del ambiente que lo rodea. El sistema cognitivo implica valores personales, que están determinados por el

ambiente social, la estructura fisiológica, las necesidades y experiencias de cada personal.(19)

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. El nivel de motivación primario, se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto.

Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios.(20)

La medición de la motivación laboral viene a ser un proceso metodológico que nos permite analizar la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por lograr una meta al interior de una organización.(21)

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1. Diseño: No experimental

2.2. Tipo y nivel de investigación

Según su finalidad: Es investigación aplicada, porque tiene por finalidad la resolución de problemas prácticos. (22)

Según su carácter: Es investigación correlacional, porque estudia las relaciones de causalidad.

Según su naturaleza: Es investigación cuantitativa, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación numérica de los fenómenos

Según el alcance temporal: Es investigación de corte transversal, porque estudia a los sujetos en un momento

Según la orientación: Es una investigación descriptiva y explicativa, orientada a la comprobación, porque su objetivo es explicar los fenómenos. Utiliza técnicas de análisis cuantitativos (23)

2.3. Área de estudio.

El trabajo de investigación se desarrolló en los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo de la Unidad Ejecutora Salud Centro. El Hospital de Apoyo Cangallo se ubica en el distrito de Cangallo y es centro referencial de las provincias de Sucre, Vilcashuamán, Huancasancos, Víctor Fajardo y Cangallo, perteneciente a la Región Ayacucho.

2.4. Población

En cuanto a los usuarios externos, se basó ha tenido en cuenta los datos de la oficina de estadística del 2015, que reporto 1400 usuarios atendidos entre 20 y 59 años de edad. Y en relación al personal de salud corresponde a 105 trabajadores.

2.5. Muestra

El tamaño de muestra para los usuarios externos ha sido 301, que se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{d^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Dónde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población (1400)

p: Proporción de Pacientes que espera que estén insatisfecho (0.5)

q: Proporción de Pacientes que espera que estén satisfecho (0.5)

d: Error muestral máximo permisible en la investigación (5%)

z: Valor crítico correspondiente a un determinado coeficiente de confianza (1.96)

Para el caso del personal de salud, no existio muestra en vista de que se tomó en cuenta la población en total: 105.

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión: Personas de 20 hasta los 59 años de edad

Exclusión: Personas menores de 15 años y mayores de 60

2.5. Hipótesis

Ho: La satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos que acudieron a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo, no se relaciona significativamente con el nivel de motivación del personal de salud en el año 2016.

Hi: La satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos que acudieron a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo, si se relaciona significativamente con el nivel de motivación del personal de salud en el año 2016.

Variables.

Variable Independiente

Nivel de Motivación

Variable Dependiente

Satisfacción o insatisfacción del usuario externo

2.6. Técnicas e instrumento de recolección de datos

-Encuesta estructurada, elaborado por el MINSA, basado en la escala SERVQUAL modificado.

El instrumento identifica datos generales como (edad, sexo, nivel de estudio, tipo de usuario, entre otros), seguido de datos específicos en cuanto expectativas de los usuarios(as) que comprende 22 ítems y de percepción que comprende también 22 ítems, calificados en puntaje del 1 al 7. Los números bajos corresponden a un puntaje de calificación menor y los números altos a un puntaje de calificación alto (24).

- Cuestionario de motivación.

El instrumento constituido por 18 interrogaciones, los cuales según la realidad de cada personal de salud han sido respondidos afirmando (Si) o negando (No)

La valoración consistió en: Baja motivación, regular motivación y alta motivación.

2.7. Validez y Confiabilidad del Instrumento

El instrumento empleado ya ha sido validado y determinado su confiabilidad, ya que es de uso obligatorio en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo del Ministerio de Salud del Perú, tal como lo señala la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA.

Respecto a la motivación se realizó la prueba piloto en personal de salud de otro establecimiento de salud con condiciones parecidas.

2.8. Método de análisis de datos

Está basado en la estadística; habiendo sido los datos procesados con el Software Estadístico IBM-SPSS versión 23,0; que permitió probar la hipótesis propuesto.

2.9. Consideraciones éticas

En el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta los principios éticos, que consistió en el consentimiento informado por parte de usuarios externos y del persona de salud.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

Tabla N° 01

Estado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos de la atención recibida en los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo - 2016

Estado	N°	%
-Satisfacción	37	12,3
-Insatisfacción	264	87,7
Total	301	100,0

Fuente: Encuesta de evaluación de la satisfacción del usuario externo. MINSA.

En la tabla N° 01, se observa del 100 % (301) usuarios, el porcentaje mayoritario equivalente al 87,7% (264) han señalado insatisfacción con la atención recibida y bajo porcentaje 12,3% satisfacción.

Tabla N° 02

Nivel de motivación del personal de salud en el Hospital de Apoyo Cangallo - 2016

Nivel motivación	N°	%
-Baja	23	21,9
-Regular	65	61,9
-Alta	17	16,2
Total	105	100,0

Fuente: Cuestionario de motivación de creación propia.

En la tabla N° 02, respecto al personal de salud del HAC, del 100 % (105), el porcentaje mayoritario equivalente al 61,9% (65) tiene “regular motivación” en las labores que desempeña, seguido por 21,9% “baja motivación” y 16,2% señalaron “alta motivación”.

La valoración, consistió en el número de respuestas afirmativas o negativas a las 18 preguntas. Baja motivación al responder afirmando de 6 a menos preguntas, el resto con respuestas negativas; regular motivación con respuestas afirmativas de 7 a 13 preguntas, los otros negativamente y alta motivación al responder afirmativamente de 14 a más.

Tabla N° 03

Prueba de correlación de la variable satisfacción del usuario externo con el nivel de motivación del personal de salud del Hospital de Apoyo Cangallo-2016.

			MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	-,116
		Sig. (bilateral)	.	,239
		N	105	105
SATISFACCIÓN		Coeficiente de correlación	-,116	1,000
		Sig. (bilateral)	,239	.
		N	105	105

Fuente: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo. MINSA y cuestionario de motivación

Ho: La satisfacción o insatisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo, por la atención recibida, no se relaciona significativamente con el nivel de motivación del personal de salud en el periodo de investigación.

Hi: La satisfacción o insatisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo, por la atención recibida, se relaciona significativamente con el grado de motivación del personal de salud en el año 2016.

La tabla presentada, permite observar los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Rho de Spearman, en la que nos muestra que el valor de Coeficiente de correlación es - 0,116 que refleja un nivel de baja y negativa correlación, y el valor de p (nivel de significancia) es 0,239, valor que es mayor a 0,05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Por lo mismo, la satisfacción o insatisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo, por la atención recibida, no se relaciona significativamente con el grado de motivación del personal de salud en el año 2016.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

Respecto a la satisfacción, de los usuarios(as) con la atención que brinda el personal en los servicios que fueron atendidos, se observa en la tabla N° 01, el porcentaje mayoritario equivalente al 87,7% (264) han señalado insatisfacción y un bajo porcentaje considero insatisfacción, con la atención recibida en los servicios del Hospital motivo de investigación.

Los resultados son preocupantes, en vista de que más del 50% de usuarios consideraron como insatisfactorio; situación que refleja obviamente, aquello que ya se conocía a través de los medios de comunicación masiva, sobre quejas de una “mala atención” o “falta de calidad”, por quienes asisten a los servicios, no solo a nivel local, sino también regional y nacional.

La satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud públicos y privados está enmarcado en la variable calidad; es decir si existe insatisfacción es porque es escasa o no existe calidad. Al respecto, Rodríguez y Grande (S/A), conceptualiza la variable calidad de la asistencia sanitaria, como el conjunto de propiedades inherentes a un servicio asistencial, que permiten apreciarlo como mejor o peor. (25)

Al contrastar, los resultados identificados en este estudio, siendo mayor porcentaje de usuarios que ubica en el nivel de “proceso”, son similares a los hallazgos de Romero. (2008) en la investigación “Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao”, de tipo

cuantitativo, método descriptivo de corte transversal, muestreo aleatorio simple, conformado por 60 pacientes; en la que, la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención que brinda la enfermera es desfavorable en un 31.67% con tendencia a la negatividad, en la dimensión interpersonal; un 38.33% desfavorable en la dimensión del entorno (confort). Por lo mismo, los pacientes en su mayoría perciben de forma desfavorable la atención que brinda la enfermera, pero se debe resaltar que hay un buen porcentaje (47.6%) que percibe la atención de manera favorable.(26)

Si bien, la calidad en los servicios, es difícil de medir; sin embargo esto es posible mediante herramientas, como la metodología SERVQUAL. De hecho que la satisfacción generada en los usuarios por quienes brindan servicios de salud en instituciones tanto públicos y privados, es importante por reflejar la calidad de atención, por ello los gerentes y el mismo personal deben tomar en cuenta en el día a día de su labor; por ser los usuarios la razón de ser de la institución.

La Ley N° 26842 – Ley General de Salud, establece que toda persona, usuaria de los servicios de salud, tiene derecho: a) Al respeto de su personalidad, dignidad e intimidad; b) A exigir la reserva de la información relacionada con el acto médico y su historia clínica, con las excepciones que la ley establece; c) A no ser sometida, sin su consentimiento (27). Normas orientadas fundamentalmente a la calidad de atención y por ende a la satisfacción de los usuarios

Justamente con fines de implementar la Ley General de Salud, en el país, se cuenta con normas que tienen que ver con la mejor atención orientada a la satisfacción de los usuarios de salud, pero en muchos casos no se toma en cuenta. Al respecto se menciona el Reglamento de la ley N° 29414, ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud, que precisa el alcance de los derechos al acceso a la atención integral de la salud y de calidad.(28)

Así mismo, Bernuy (2005), en la investigación titulado “Calidad de la atención en la Clínica Central de Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”. Se utilizó el cuestionario Servqual. Se halló que los

pacientes manifestaron expectativas altas en todas las dimensiones especialmente en las dimensiones de Empatía y Proyección de Seguridad. En cuanto a la percepción solo el 13.33% de los encuestados manifestaron estar satisfechos relacionado a la dimensión empatía con el usuario y profesional; así mismo un 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos en las dimensiones de equipamiento y el nivel de competencia profesional, que representa el mayor puntaje en el tema de insatisfacción. (Idem a bibliog. 10)

Seclén- Palacin y Darras (2006), en la investigación titulada “Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados” en la que fueron entrevistados 376 usuarios de los centros de salud (CS) y hospitales de la Dirección de Salud Lima Ciudad, respectivamente, considerando las variables satisfacción del usuario (SU), niveles socioeconómico, características socio demográficas y accesibilidad para la atención, obtuvo como resultados: Los usuarios de los establecimientos muestran características diferenciadas. La Satisfacción del Usuario fue 68,1% y 62,1% para los CS y hospitales, respectivamente. Los usuarios de menor nivel socio económico provenientes de los Distritos del Agustino y la Victoria presentaron mayor satisfacción. (Idem a bibliog. 11)

Los resultados obtenidos reflejan coincidencias y también diferencias con los antecedentes señalados; lo que hace deducir que según la realidad de cada población usuaria esta puede variar; es decir en áreas geográficas, como es Cangallo, donde todavía no han tomado conocimiento sobre sus derechos en salud, ven como un favor que les hace el personal al atenderles aun con limitaciones, pero en ciudades más avanzadas, los usuarios son más demandantes de servicios con calidad.

En conclusión los resultados, reflejaron mayor porcentaje equivalente al 87,7% (264) que han señalado insatisfacción y un bajo porcentaje considero satisfacción, con la atención recibida en los servicios del Hospital motivo de investigación.

Así mismo, se ha logrado conocer la motivación del personal de salud con el rol que desempeña en el Hospital de Apoyo Cangallo, que se observa en la tabla N° 02, los resultados demostraron que el mayor porcentaje 61,9% están

ubicados en el grupo: “regular motivación” , “alta motivación” en 16.2% y “ baja motivación” un 21.9%.

Los resultados son alarmantes, dado que existe un buen porcentaje con baja motivación con tendencia a una desmotivación, situación que no es favorable para el logro de los objetivos institucionales, que fundamentalmente están centrados en las personas usuarias.

La desmotivación o escasa motivación, es cuando la persona no encuentra el estímulo para actuar, por falta de los estímulos externos o internos que llevan a un individuo a desarrollar una acción. La desmotivación es un problema habitual en el universo laboral. Cuando un trabajador siente que, haga lo que haga, obtendrá el mismo resultado o la misma respuesta, pierde el interés en esforzarse y se queda paralizado, porque la motivación es algo que moviliza al individuo: le genera el deseo o la intención de realizar una actividad para alcanzar una meta o cumplir un objetivo; siendo indispensable.(29)

Si bien, la motivación desde el punto de vista laboral, viene a ser la confluencia de acciones dinámicas y sinérgicas que se generan al interior de todo individuo, la misma que conduce hacia una conducta de un desempeño con calidad, dirigido al logro de metas y objetivos institucional.(30)

Sin embargo, en la motivación del personal de una organización, juega un rol importante los actos de los directivos que la administran. Al respecto, se señala que la motivación laboral es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo de sus empleados en relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo. (31)

En conclusión, en la dependencia del Hospital de Apoyo Cangallo, quienes asumen los cargos de gerencia, no priorizan este aspecto, así mismo se dan cambios frecuentes, estando en los cargos de dirección muchas veces menos de un mes luego son cambiados, que no permite avanzar ni mucho menos consolidar los procesos en gestión de la calidad, aún si éstos hubiesen iniciado.

En conclusión, el mayor porcentaje 61,9% están ubicados en el grupo: “regular motivación”, 16.2% “alta motivación” y “baja motivación” un 21.9%.

Respecto a la relación de la satisfacción o insatisfacción de los usuarios externos y la motivación del personal, se presenta en la tabla N° 03.

Al respecto, se revisó otras investigaciones con la finalidad de hacer la contrastación. Reynaga, realizó la investigación: Motivación y desempeño laboral del Personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Los resultados reflejaron que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal. No siendo coincidente con el hallazgo de la investigación realizada, dado que no existe relación.(32)

Por otro lado, Córdova, en su trabajo: Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2007. UNMSM. Lima-Perú. Los resultados reflejaron la motivación alta en el personal de salud, con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfecho, 43 % poco satisfecho, y 24 % insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúan entre los rangos de un máximo de 64.2% de aseguramiento, y un mínimo de 54.9% de empatía, con intermedios en fiabilidad 63.3%, tangibilidad 56.7% y sensibilidad en 55%. Conclusiones.- Existe motivación del personal de salud, sin haber encontrado correlación estadística significativa con la satisfacción del usuario externo.(33)

Así mismo, Sadot, en el estudio Satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de Emergencia, Hospital I Santa Rosa de Piura, Julio-Diciembre 2010; lugar de tensión, estrés y estados críticos emotivos del personal de salud y del usuario externo. La Población de Estudio: fueron los pacientes que acuden al servicio de emergencia para solicitar una atención en los servicios de: Emergencia Medicina, Emergencia Gineco - obstétrica; Emergencia Pediátrica y Emergencia de Cirugía. La satisfacción del Usuario externo, en las 4 áreas de Emergencia estudiadas tuvo las siguientes características: El 53.1% está insatisfecho, lo que se ha ido evidenciando a

través de la quejas de los asuntos relacionados por cualquiera de los procesos de prestación de servicios.(34)

La motivación, determina e influye en los productos positivos o negativos en el ámbito laboral. Por lo mismo cuando los trabajadores tienen poca o baja motivación con tendencia a la carencia de la fuerza dinámica y persistente, se rompe el estado de equilibrio del organismo, produciendo un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Ese estado lleva al individuo a presentar problemas de comportamiento en el trato hacia las personas, fallas en el proceso de atención, demoras, que ocasiona quejas e insatisfacción en los usuarios. Es decir la tensión acumulada en el organismo busca un medio indirecto de salida, siendo generalmente por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.). (35)

En conclusión, la satisfacción o insatisfacción de los usuarios y la motivación del personal de salud, no guardan relación, existiendo coincidencia con los hallazgos en las investigaciones que realizaron Córdova y Sadot. Se deduce que deben existir otros factores determinantes de la satisfacción, por los que amerita continuar investigando; porque la opinión de los usuarios externos es una fuente indispensable de la mejora continua.

CONCLUSIONES

Se observa del 100 % (301) usuarios, el porcentaje mayoritario equivalente al 87,7% (264) han señalado insatisfacción y un bajo porcentaje 12,3% satisfacción, con la atención recibida en los servicios del Hospital motivo de investigación.

Del total de personal del Hospital de Apoyo de Cangallo, el porcentaje mayoritario equivalente al 61,9% (65) considero que se siente con “regular motivación” en las labores que desempeña, 16.2% “alta motivación” y “baja motivación” un 21.9%.

La satisfacción o insatisfacción del usuario externo que acude a los servicios de salud del Hospital de Apoyo Cangallo no se relaciona significativamente con el nivel de motivación del personal de salud en el año 2016. ($r_s = -0,116$, $P = 0,239 > 0,05$).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Maslow A. Motivación y Personalidad. 3ª Edic. Madrid – España. Edit. Diaz De Santos S.A. 1991
2. Ministerio de Salud. Dirección General de salud de las personas. Satisfacción del usuario externo. Accesado en http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/Agosto_TeAtiendoMejor/3Satisfaccion_Usuario_Externo.pdf.
3. Abraham Maslow.
<https://www.google.com.pe/search?q=definicion+de+motivacion+segun+autores&aq=chrome.1.69i57j0l5.12012j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
4. Teoría motivacional de Herzberg. S/A. Accesado en https://www.fing.edu.uy/tecnoinf/mvd/cursos/rpyl/material/trabajos_grupales_buceo/teoria_motivacion-higiene.pdf
5. Ortiz, R.; Muñoz, S. y Torres, E. Informe de Satisfacción de los Usuarios de 15 Hospitales de Hidalgo, México. Escuela de Salud Pública. Edit. Einar Alabarran, 2004; N° 4.
6. Chang de la Rosa Martha. Aleman Lage, María del Carmen. Cañizares Perez, Mayilee. Ibarra, Ana María. Rev Cubana Med Gen Integr v.15 n.5 Ciudad de La Habana sep.-oct. 1999. Accesado en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-1251999000500009

7. Sánchez, I.; Bonne, T.; Pérez, C. y Botin, M. Evaluación de la Calidad de la Atención Médica Integral a Trabajadores del Municipio Santiago de Cuba. *Rev. Cub. Sal. Púb.* 2002, vol.28, n.1, pp. 38-45.
8. Riveros, J. y Berne C. Informe del Estudio de la Satisfacción en Servicios Públicos de Salud, caso de un Hospital del Sur de Chile. Dirección de Investigación de la Universidad Austral de Chile. Edit. Sociedad y Mercados, 2003. N°68.
9. Ramírez Sánchez, T; NájeraAguilar, P. y NigendaLópez, G. Percepción de la calidad en la Atención de los Servicios de Salud, México DF. *Perc. Cal. Atenc.* 1998. Vol. 40, pp. 23-24.
10. Bernuy Torres, Luis Alexis. Calidad de la atención en la Clínica Central de Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tesis para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú, 2005.
11. Seclén Palacin, J. y Darras, C. Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores socio demográficos y de accesibilidad asociados. *An. Fac. MEd,* 2000, Vol. 76. pp. 26-27.
12. Jacinto Nuñez, José Luis. "Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007"
13. Urbina Q. investigación titulada: "La Percepción del Usuario Externo Respecto a la Calidad de Atención en los Servicios de Salud que brinda el Hospital Regional de Ayacucho, 2009-2010" Falta datos
14. la Súper Intendencia Nacional de Seguro en salud (SUNASA). La Percepción y Satisfacción de los Usuarios que Acuden a los Servicios de

Salud del Aseguramiento Universal, llevado a cabo entre los meses de marzo del 2011 y octubre del 2012.

15. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General;1990.
16. Massip Perez, Coralia; Ortiz Reyes Rosa maria; Llanta Abreu María del Carmen; Peña Fortes, Madai; Infante Ochoa, Idalmis. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad.
17. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.:OPS/OMS ;1992.p.382-404. (Publicación Científica; 534).
18. MINSA. Resolución Ministerial N°527-2011/MINSA. Guía técnica para la Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de Apoyo. Julio. 2011.
19. <http://www.monografias.com/trabajos82/teorias-motivacion-humana/teorias-motivacion-humana.shtml#ixzz59P0QtCtL>
20. La motivación y su influencia en el ámbito laboral
<http://www.monografias.com/trabajos3/motivlaboral/motivlaboral.shtml>
21. Robbins, S., y Judge, T. Comportamiento Organizacional. 1ª Edic. México D.F. Edit. Pearson Educacion 2009.
22. Landeau, R. Elaboración de Trabajos de Investigación, 12ª Edic. Caracas – Venezuela. Edit. Alfa.2007.
23. Abanto, W. Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación 12ª Edic. Trujillo – Perú. Edit. UCV. 2016

24. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo..
RM N°527-2011/MINSA
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
25. Rodríguez Pérez, Paz. Grande Arnesto, Marta. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo. Servicio de Medicina Preventiva y Gestión de la Calidad, Hospital General Universitario Gregorio Marañón. SERMAS. Madrid. Accesado en
http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
26. Romero, L. Percepción del Paciente acerca de la Calidad de Atención que brinda la Enfermera en el Servicio de Medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú, 2007.
27. Ley N° 26842 – Ley General de Salud.
28. MINSA. Reglamento de la Ley N° 29414
29. Definición. <https://definicion.de/desmotivacion/>
30. Muchinsky, P. Psicología Aplicada al Trabajo. Madrid – España. 2ª Edic. Edit. Paraninfo, 2000
31. Motivación laboral.
https://www.google.com.pe/search?ei=ToulWoyWDoPdzwKBmZ_ICw&q=que+es+motivacion+laboral&oq=que+es+motivacion+laboral&gs_l=psy-ab.3..0l4j0i22i30k1l6.8123.13435.0.15483.25.23.0.2.2.0.240.3332.0j17j2.19.0....0...1c.1.64.psy-ab..4.21.3334...35i39k1j0i131k1j0i67k1j0i10k1.0.x9Pq5SQC6NQ.

32. Reynaga Utani, Yolanda. Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Universidad Nacional José María Arguedas Facultad de Ciencias de la Empresa. Escuela Profesional de Administración de Empresas
33. Córdova Bonifacio, Víctor Hugo. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. 2007. UNMSM. Facultad de medicina Humana. Unidad de Post Grado. Lima-Perú.
34. Sadot Villareal. Satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de Emergencia, Hospital I Santa Rosa de Piura, Julio-Diciembre 2010.
- <http://www.monografias.com/trabajos93/satisfaccion-del-usuario-externo-y-motivacion-del-personal-salud/satisfaccion-del-usuario-externo-y-motivacion-del-personal-salud.shtml>
35. Chiavenato, I. Administración de Recursos Humanos. 10ª Edición, Bogotá – Colombia. Edit. Mc Graw Hill Interamericana S.A. 2009
- ANEXOS.

ANEXO A

ANEXO 01.- ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN HOSPITAL DE APOYO CANGALLO.

Fecha de encuesta.....Servicio de atención.....
 Edad.....Personal que brindo atención.....
 Por favor responder con sinceridad a las preguntas que se le formulara, no tenga temor, porque sus respuestas son anónimas, lo que se quiere es mejorar el servicio que se brinda.
 Gracias.

PERCEPCIONES									
Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
Nº	P	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
02	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
03	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
04	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
05	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
07	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
08	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?							
11	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?							
12	P	¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?							
13	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El médico u otro profesional que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja/farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los							

		cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

FUENTE: MINSA.

Medición:

Satisfacción: Respuesta con puntajes más altos (5,6,7) en el 60% de preguntas a mas

Insatisfacción: Respuesta con puntajes más bajos(1,2,3,4) al 60% de preguntas a mas

ANEXO B

TEST DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar la motivación y la satisfacción que el trabajo produce en las personas, así como los factores que intervienen en esta; para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda, considerando la siguiente escala:

Si: Siempre

No: Nunca

Área dentro de la Empresa: _____ Sexo: _____ Edad: _____

PARTE I: MOTIVACIÓN

1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

SI ()	POCO ()
--------	----------

2. ¿Creo que he elegido mal mi profesión?

SI ()	POCO ()
--------	----------

3. ¿Mi trabajo actual me permite tener vacaciones anuales?

SI ()	POCO ()
--------	----------

4. ¿Mi trabajo me da prestaciones sociales adecuadas?

SI ()	POCO ()
--------	----------

5. ¿Deseo otro empleo, en lugar del actual?

SI ()	POCO ()
--------	----------

6. ¿El reconocimiento social que se me tiene, en comparación al que se le tiene a otros(as) profesionales es el adecuado a la función que desempeño?

SI ()	POCO ()
--------	----------

7. ¿Gano lo suficiente en mi actual empleo, para atender a los que dependen de mí?

SI ()	POCO ()
--------	----------

8. ¿Me siento seguro y estable en mi empleo?

SI ()	POCO ()
--------	----------

9. ¿La empresa donde trabajo, me proporciona oportunidades de crecimiento económico y profesional?

SI ()	POCO ()
--------	----------

10. ¿Recibo algún incentivo por parte de la empresa (comisión, felicitación, otros), cuando hago un trabajo bien hecho?

SI ()	POCO ()
--------	----------

11. ¿Creo que mi trabajo actual es interesante?

SI ()	POCO ()
--------	----------

12. Me siento con ánimos y energía para realizar adecuadamente mi trabajo?

SI ()	POCO ()
--------	----------

13. ¿Recibo un trato justo en mi trabajo?

SI ()	POCO ()
--------	----------

14. ¿Creo que mi jefe tiene buenas relaciones laborales conmigo?

SI ()	POCO ()
--------	----------

15. ¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?

SI ()	POCO ()
--------	----------

16. ¿Mi trabajo es una fuente que me genera estrés?

SI ()	POCO ()
--------	----------

17. ¿Considero que los trabajos que desempeño están de acuerdo con mis capacidades?

SI ()	POCO ()
--------	----------

18. ¿Recibo mi salario, aguinaldo y mis vacaciones de acuerdo a la ley?

SI ()	POCO ()
--------	----------

RESULTADO: La medición consiste en:

Alta motivación: Respuestas afirmativas "SI" de 14 a más preguntas

Regular motivación: Respuestas afirmativas "SI" de 7 a 13 preguntas

Baja motivación: Respuestas afirmativas "SI" de 6 a menos preguntas

