

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y SU RELACIÓN  
CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO  
EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO**

**PRESENTADO POR:**

**LUIS CESAR CHUMBES BRUNO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

**ASESOR:**

**M(o) Santiago Ernesto Ramos Yovera**

**HUACHO - 2022**

**LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES Y SU RELACIÓN  
CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO  
EXTERNO EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO**

**LUIS CESAR CHUMBES BRUNO**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR: M(o) Santiago Ernesto Ramos Yovera**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA  
HUACHO  
2022**

## **DEDICATORIA**

Dedico a mis familiares que en todos los momentos inspiraron confianza y firmeza para acometer mi empeño profesional.

*Luis Cesar Chumbes Bruno*

## **AGRADECIMIENTO**

A los profesores, de la Maestría Administración Estratégica, por contribuir en mi formación de post grado.

A los Jurados por su valiosísima contribuciones y aportes en el camino de culminación de la tesis.

*Luis Cesar Chumbes Bruno*

# ÍNDICE

|   |     |
|---|-----|
| DEDICATORIA                                 | iii |
| AGRADECIMIENTO                              | iv  |
| RESUMEN                                     | ix  |
| ABSTRACT                                    | x   |
| CAPÍTULO I                                  | 1   |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA                  | 1   |
| 1.1 Descripción de la realidad problemática | 1   |
| 1.2 Formulación del problema                | 3   |
| 1.2.1 Problema general                      | 3   |
| 1.2.2 Problemas específicos                 | 3   |
| 1.3 Objetivos de la investigación           | 4   |
| 1.3.1 Objetivo general                      | 4   |
| 1.3.2 Objetivos específicos                 | 4   |
| 1.4 Justificación de la investigación       | 5   |
| 1.5 Delimitaciones del estudio              | 7   |
| CAPÍTULO II                                 | 9   |
| MARCO TEÓRICO                               | 9   |
| 2.1 Antecedentes de la investigación        | 9   |
| 2.1.1 Investigaciones internacionales       | 9   |
| 2.1.2 Investigaciones nacionales            | 10  |
| 2.2 Bases teóricas                          | 12  |
| 2.3 Bases filosóficas                       | 17  |
| 2.4 Definición de términos básicos          | 20  |
| 2.5 Hipótesis de investigación              | 21  |
| 2.5.1 Hipótesis general                     | 21  |
| 2.5.2 Hipótesis específicas                 | 21  |
| 2.6 Operacionalización de las variables     | 22  |
| CAPÍTULO III                                | 23  |
| METODOLOGÍA                                 | 23  |
| 3.1 Diseño metodológico                     | 23  |
| 3.2 Población y muestra                     | 24  |
| 3.2.1 Población                             | 24  |
| 3.2.2 Muestra                               | 24  |

|  |    |
|--|----|
| 3.3 Técnicas de recolección de datos                 | 25 |
| 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información | 26 |
| CAPÍTULO IV  | 28 |
| RESULTADOS   | 28 |
| 4.1 Análisis de resultados                           | 28 |
| 4.2 Contrastación de hipótesis                       | 41 |
| CAPÍTULO V   | 46 |
| DISCUSIÓN  | 46 |
| 5.1 Discusión de resultados                          | 46 |
| CAPÍTULO VI  | 49 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES                       | 49 |
| 6.1 Conclusiones                                     | 49 |
| 6.2 Recomendaciones                                  | 51 |
| REFERENCIAS  | 53 |
| 7.1 Fuentes documentales                             | 53 |
| 7.2 Fuentes bibliográficas                           | 54 |
| 7.3 Fuentes hemerográficas                           | 54 |
| 7.4 Fuentes electrónicas                             | 55 |
| ANEXOS   | 57 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Distribución porcentual de los encuestados por perfil profesional que laboran en el Hospital Regional de Huacho .....  | 29 |
| Figura 2: Frecuencia porcentual de encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre valoración de su trabajo.....  | 32 |
| Figura 3: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre apoyo a la necesidad de logro/capacitación de su trabajo ..... | 33 |
| Figura 4: Frecuencia relativa de encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre comunicación y trabajo en equipo.....                                  | 34 |
| Figura 5: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por motivación laboral y satisfacción de los usuarios.....                            | 35 |
| Figura 6: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por formación profesional y satisfacción del usuario.....                             | 37 |
| Figura 7: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por experiencia laboral y satisfacción de los usuarios.....                                      | 38 |
| Figura 8: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por remuneraciones y satisfacción de los usuarios.....                                | 39 |
| Figura 9: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por clima organizacional y satisfacción de los usuarios.....                          | 40 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1: Encuestados por perfil profesional que laboran en el Hospital Regional de Huacho .....  | 28 |
| Tabla 2: Características generales de los encuestados según grupo ocupacional Hospital Regional de Huacho.....   | 29 |
| Tabla 3: Clasificación de los encuestados por perfil profesional y nivel de valoración de su trabajo .....   | 31 |
| Tabla 4: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre valoración de su trabajo .....                                 | 32 |
| Tabla 5: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre apoyo a la necesidad de logro/capacitación de su trabajo ..... | 33 |
| Tabla 6: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre comunicación y trabajo en equipo .....                         | 34 |
| Tabla 7: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por motivación laboral y satisfacción de los usuarios .....                           | 35 |
| Tabla 8: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por formación profesional y satisfacción de los usuarios.....                         | 36 |
| Tabla 9: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por experiencia laboral y satisfacción de los usuarios.....                           | 38 |
| Tabla 10: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por remuneración y satisfacción de los usuarios .....                                | 39 |
| Tabla 11: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por clima organizacional y satisfacción de los usuarios.....                         | 40 |
| Tabla 12: Contingencia entre la Motivación Laboral y Satisfacción de los usuarios.....   | 41 |
| Tabla 13: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor.....   | 41 |
| Tabla 14: Contingencia entre la Formación Profesional y Satisfacción de los usuarios ....  | 42 |
| Tabla 15: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor.....   | 42 |
| Tabla 16: Contingencia entre la Experiencia Laboral y Satisfacción de los usuarios.....  | 43 |
| Tabla 17: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor.....   | 43 |
| Tabla 18: Contingencia entre las Remuneraciones y Satisfacción de los usuarios .....   | 43 |
| Tabla 19: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor.....   | 44 |
| Tabla 20: Contingencia entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los usuarios ..  | 45 |
| Tabla 21: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor.....   | 45 |

## **RESUMEN**

**Objetivo:** Establecer “la relación entre la motivación laboral de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho”.  
**Materiales y Métodos:** Diseño prospectivo, tipo observacional, descriptivos relacional y de corte transversal en unas muestras de 68 trabajadores. Para la recopilación de la información se aplicó “la técnica de la encuesta” mediante el cuestionario.  
**Resultados:** El 20,6% son médicos, 30,9% son enfermeros(as), 20,6% obstetrices y 27,9% técnicas en enfermería, el 54,4% de los trabajadores son altamente valorado su trabajo, el 38,2% de los trabajadores indican que el apoyo es medio a la necesidad de logro/ capacitación de su trabajo, el 39,7% manifiestan que la comunicación y trabajo en equipo tienen un nivel medio, el 42,6% presentan motivación laboral moderada y el 44,1% de los usuarios se sienten satisfechos y muy satisfechos.  
**Conclusiones:** “La motivación laboral, la formación laboral y el clima organizacional de los trabajadores están relacionados en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho”.

**Palabras claves:** Motivación laboral, usuario, satisfacción

## ABSTRACT

**Objective:** Establish “the relationship between the work motivation of the workers in the satisfaction of the users of the external office in the Regional Hospital of Huacho”.

**Material and methods:** prospective design, observational type, “descriptive correlational and cross-sectional in a simple of 68 workers. For data collection, the survey technique was applied through the questionnaire”, **Results:** 20,6% are doctors, 30,9% are nurses(as), 20,6% are midwives and 27,9% are technicians in nursing, 54,4% of workers are highly valued their work, 38,2% of workers indicate that support is a means to the need for achievement/training of their work, 39,7% state that communication and word they have a medium level as a team, 42,6% have moderate work motivation and 44,1% of users feel satisfied and very satisfied. **Conclusions:** “Work motivation, job training and the organizational climate of workers are related to the satisfaction of the users of the external office of the Regional Hospital of Huacho”.

**Keywords:** Movitation, user, satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Como profesional de Administración tengo en cuenta la gran importancia que tiene “la motivación y su relación con la satisfacción de los usuarios” en nuestra vida cotidiana, no solo dentro del personal de salud sino también para la población, pero con mucho más énfasis en los usuarios que asisten a atenderse en consultorio externo, puesto que acuden a diario al establecimiento, por lo cual el trabajador tiene que estar bien motivado para poder atender a los usuarios con calidad y calidez, y que los usuarios se sientan satisfechos por el trato que percibe de los trabajadores, tanto a tiempo y de manera adecuada desde su ingreso hasta el término de la consulta.

Esta investigación tiene la finalidad de determinar “la relación entre motivación de los trabajadores y la calidad de atención cuyos resultados serán empleados como factor influye mejorar el clima laboral de los trabajadores en consultorios externos del Hospital Regional de Huacho”, según las teorías de administración de recursos humanos, las acciones de análisis y búsqueda para mejorar la satisfacción en el usuario, sin lugar a dudas mejora la oferta, eficiencia y productividad de la organización. **Satisfacción del usuario:** es “el agrado de los usuarios con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de resultado de sus intervenciones”. (Ministerio de Salud, 2012).

La satisfacción del usuario, es “el resultado de un trato humano, individualizado y amable, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que son atendidos y en sus problemas de salud, superan la enfermedad y logran su bienestar” (Blázquez y Quezada, 2014). Por ello planteamos la siguiente interrogante “¿Cuál es la relación entre la motivación laboral de los trabajadores con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?, teniendo como problemas específicos ¿Cuál es la relación de la formación profesional de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?, ¿En qué medida la experiencia laboral de los trabajadores se relaciona en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?, ¿Cuál es el grado de relación de las remuneraciones de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?, ¿Cuál es la relación entre clima organizacional de los trabajadores

en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?”.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El Hospital Regional de Huacho “fue fundado el 02 de octubre de 1970, y creado como Centro Base, se convirtió en Hospital de Apoyo y luego a partir de 1990 es considerado Hospital Regional. Su estructura horizontal, cuenta con 04 pisos, la primera planta está diseñada para los Servicios de Consulta Externa y las Unidades Administrativas, en el segundo piso se encuentran los Departamentos de Pediatría y Medicina, en el tercero la Sala de Partos y Neonatología con sus Servicios de Cuidados Intensivos, el cuarto piso funciona el Departamento de Cirugía y 5 Salas de Operaciones”.

Es un Hospital de Nivel 2-2, brinda atenciones de todas las especialidades básicas y sub especialidades. Cuenta con 691 trabajadores de los cuales 166 son asistenciales. Uno de los resultantes del crecimiento de la demanda de atenciones está relacionado al grado de satisfacción del usuario, diversos estudios demuestran que esta satisfacción se relaciona fundamentalmente a la calidad del trato y atención recibida en el servicio.

En estos tiempos, la motivación del servidor y la satisfacción del cliente es deficiente debido a diferentes aspectos, la falta de un incentivo, desaliento por algún impedimento, la aceptación de lo que pueden hacer a pesar de sus múltiples capacidades, deficiente información, y la ubicación laboral-asignan funciones no a la altura de su perfeccionamiento adquirido- deficiente relaciones laborales, coyunturas políticas entre otros.

La realidad organizacional del Hospital Regional de Huacho no está exento a este problema, se observa fundamentalmente la falta de motivación de los trabajadores al desempeñar sus funciones, por lo que al contacto con los pacientes

su comportamiento y actitudes muchas veces son incorrectas, las que pueden llegar a maltrato verbal, otros de abandono por negligencia, falta de información y comunicación con el usuario entre otros.

Entre los factores que podrían estar asociados a este problema identificamos: las condiciones de trabajo, si bien esto puede ser considerado una condición básica de la actividad laboral, en la medida que la construcción, espacios físicos, equipos, mobiliario y todo aquello que se requiera para el desarrollo de las actividades laborales son inadecuados o faltantes estos alteran la percepción y resultantes de la salud física y psíquica del individuo, esto por tanto impide una mejor calidad de vida “laboral”.

Clima laboral, en la medida que el ambiente de trabajo, no es grato, las relaciones entre el personal y de este con los superiores no es de mutua colaboración y apoyo, se alteran las condiciones necesarias para un buen clima laboral.

Servicios y beneficios al personal, ausencia de programas que incluyan un amplio grupo de alternativas que van en directo beneficio de los trabajadores, entre los que se pueden encontrar, a modo de ejemplo, una jornada laboral menor a la legal, servicios (ayuda, supermercado, planes financieros, comedores, traslado, etc.) o protección(atención médica, seguros de vida, etc.), todo lo cual es un complemento que mejora la “calidad” de vida laboral y familiar del trabajador que muchas veces no se identifica como una oportunidad del trabajador.

Compromisos económicos y problemas familiares, muchos trabajadores viven en estrés por deudas financieras, problemas de índole familiar, alteración de la conducta familiar, problemas psicológicos no tratados y abordados por la institución.

La institución exige resultados y no existen espacios de análisis investigación y abordaje de estos factores que tanto daño nacen finalmente a los objetivos institucionales.

En estos tiempos, la motivación del servidor y la satisfacción del cliente es deficiente debido a diferentes aspectos, la falta de un incentivo, desaliento por algún impedimento, la aceptación de lo que pueden hacer a pesar de sus múltiples

capacidades, deficiente información, y la ubicación laboral-asignan funciones no a la altura de su perfeccionamiento adquirido- deficiente relaciones laborales, coyuntura políticas entre otros.

presente investigación propone identificar las causas que podrían estar ocasionando la falta de motivación en el trabajador y sus efectos en el grado de satisfacción del usuario en consultorio externo del Hospital Regional de Huacho.

Debemos suprimir las ideas de que el cliente es una persona pasiva, los clientes actuales se informen y exige la obligación que evalúen la satisfacción de los usuarios sistemáticamente con herramientas validadas y aumentar la satisfacción, añadido el buen trato, significa “generar por tanto un nuevo modelo de atención asumiendo que las necesidades son dinámicas y dependen de un conjunto de factores internos y externos, en definitiva, si la percepción de la eficiencia del servicio es función de la diferencia entre la percepción y lo que espera recibir, la gestión de ambas es vital”. (Castillo, 2005)

El Perú no está ajeno a los avances y exigencias en los servicios de salud, toda vez que está conviviendo una serie de “transformaciones sociales y económicas” que están influyendo directamente el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios de salud. “Los avances tecnológicos han contribuido a mejorar la calidad de atención específicamente en los Consultorios Externos, por lo que la medición de la percepción del usuario transparenta la respuesta de la organización con la entrega del servicio”. (Obregón, 2016).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral de los trabajadores con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Cuál es la relación de la formación profesional de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?
2. ¿En qué medida la experiencia laboral de los trabajadores se relaciona en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?
3. ¿Cuál es el grado de relación de las remuneraciones de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?
4. ¿Cuál es la relación entre clima organizacional de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Establecer la relación entre la motivación laboral de los trabajadores con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

1. Determinar la relación de la formación profesional de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho
2. Determinar la relación de experiencia laboral de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho
3. Determinar el grado de relación de las remuneraciones de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

4. Determinar la relación entre clima organizacional de los trabajadores en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

#### **1.4 Justificación de la investigación**

Experiencias previas del presente estudio, asumen que el Estado, administra “los servicios de salud de la población, establece la normatividad vigente, por tanto los aspectos que conllevan la satisfacción del servicio recibido, debe ser evaluada permanentemente en el usuario externo, cuya sensación de satisfacción, se supone está garantizado y si el resultado fuera desalentador, se debe analizar los diferentes aspectos que podrían estar influenciando en estos resultados negativos; entre estos, se debe analizar la calidad percibida por el paciente”. (Veliz y Villanueva, 2011). El fin que justifican este estudio, tiene como fundamento unos de los principios de la (OMS/OPS, 2002), que establece: “cada individuo tiene derecho a la mejor asistencia sanitaria posible. Considerar la provisión de servicios de salud como un valor social, conlleva a la obligación ética de verificar la disponibilidad y la calidad de esos servicios con el fin de satisfacer el principio de equidad, definida como la capacidad de ofrecer iguales oportunidades de acceso a los servicios y asegurar la distribución de los recursos según necesidades”.

##### **Implicancias prácticas**

El abordaje de “la satisfacción del paciente y la medición de la Calidad de las intervenciones”, son objetivos irrenunciables de todo establecimiento de salud, que tiene la responsabilidad de ofrecer los servicios sanitarios y conocer la calidad que percibe el usuario externo, por lo que permitió encontrar resultados que ameritan comprimir al máximo el fallecimiento de pacientes e incrementar la cobertura con una adecuada calidad de servicio. asimismo, la calidad del servicio es incuestionablemente una variable principal en la lealtad de los pacientes; “el paciente leal es la persona que tiene toda la intención de volver a recibir los servicios, quien además comunica de manera positiva a sus pares sobre el servicio recibido en los consultorios externos, esto en el entendido que la valoración de la calidad de los servicios ofrecidos, es un proceso inseparable del ejercicio

profesional, donde los profesionales de la salud se enfrentan a una realidad social”. (OMS/OPS, 2002).

En las instituciones que brindan servicios de salud el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de los servicios con calidad.

Los rápidos y extremos cambios que se han originado a nivel mundial muestran una fisonomía de práctica internacional de “alta competitividad en todos los sectores, este enfoque crea la necesidad de profundizar en la cultura de calidad. La calidad es entonces, una estrategia que no se limita a una forma de hacer, sino a una manera de ser y que tiene todo un proceso basado en la participación de todos los involucrados y dirigido a las diversas organizaciones”, por ello se deben generar espacios de investigación y análisis de todos los posibles factores que la alteran, consideré por tanto muy conveniente realizar esta investigación.

Es relevante conocer y explicar cómo el nivel de motivación del trabajador de salud influye en el otorgamiento de servicios con calidad, “ya que a diferencia de otras organizaciones, éstos se encuentran estrechamente relacionados con el trato personal, lo que impacta directamente el nivel de calidad con que se atiende a los usuarios en términos de eficacia de la intervención, uso adecuado de la técnica y la tecnología, la relación interpersonal, la calidez humana y el ambiente físico”.

Investigaciones actuales manifestaron, “que para los usuarios la calidad está representada y definida por las características del proceso de atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda por ello el desarrollo de este proyecto es dar a conocer la relación la motivación laboral del trabajador y la satisfacción del usuario, explicar los factores que facilitan una relación inadecuada y la opción de poder proponer alternativas de mejoramiento de estos resultados en términos de mejor calidad de atención”.

Se considera el resguardo de todas las consideraciones éticas en la medida en que se mantendrá en reserva la identidad de los grupos estudiados.

Fue factible efectuar la investigación en la medida que se contó con la aceptación del equipo de gestión y la unidad de investigación dando cuentas también de que los resultados serán expuestos para uso de la institución.

La elaboración del presente estudio, fue necesaria porque los resultados proporcionaron información válida sobre la satisfacción del usuario frente a la atención del personal de salud en los servicios de consultorios externos del Hospital Regional de Huacho, la investigación responde con el criterio de conveniencia social, porque beneficia a la población, en este caso a la demanda de usuarios que se atienden en consultorios externos.

Así mismo la investigación permitió sentar la base científica para futuras investigaciones, debido a que en la realidad local no existen antecedentes que enfoquen la satisfacción de los usuarios frente a la atención brinda el personal en los consultorio externos del Hospital Regional de Huacho.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **Delimitación Espacial**

El Hospital Huacho Red de Salud Huaura Oyón, pertenece al Ministerio de Salud, categorizado por nivel de complejidad como Hospital 2-2. La atención al usuario en los Consultorios Externos está a cargo de un equipo conformado por médicos y enfermeros especialistas, quienes ofrecen atención, en el turno de mañana y tarde, de lunes a sábado.

### **Delimitación Social**

Los usuarios que acudieron a los consultorios del Hospital Regional de Huacho

### **Delimitación Temporal**

El estudio de investigación se realizó en el mes de Diciembre del año 2017.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

(Gubio, 2014), investigó “la satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Pomasqui de Quito, Ecuador”, mediante el estudio cuantitativo observacional descriptivo. Aplicó “los formularios a cada paciente seleccionado que reunía los criterios de inclusión basados en el grado de satisfacción en diferentes aspectos: atención, espera, trato, etc. a 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino) de los cuales el 81% requieren mejoras en el trato frente al 19% que manifestaron lo contrario. Los pacientes que regresaron lo hicieron por diversas causas, el 70% (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención) frente a un 30% de los pacientes que no regresaron. El 47% manifestaron muy buena satisfacción en el trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio, teniendo presente que la satisfacción es un aspecto subjetivo que en primer lugar nunca se va a llegar a la satisfacción total, dependiendo esta del estado de ánimo”.

(Salto, 2014), valoró la eficacia de la “prestación y satisfacción de los pacientes que acudieron a los consultorios externo de medicina del Instituto Nacional Mejía de Ecuador mediante un estudio observacional con diseño epidemiológico analítico transversal en una población de 4 822 pacientes, donde se toma una muestra para estudio de 391 de ellos. La recolección de datos mediante la encuesta y el cuestionario previamente validado, de 20 preguntas, con una confiabilidad Alpha de Cronbach de 0,832. Las principales mediciones son calidad y satisfacción. Los

resultados: al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 92,1% satisfacción en la atención, y el 10,5% manifestaron la atención de calidad”.

(Vargas, 2013) estudió “la satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha de Quito, Ecuador”, mediante “el diseño descriptivo, analítico transversal, en los usuarios externos seleccionados aleatoriamente y que acudieron a recibir atención en los 12 servicios de salud; los resultados expresan que el usuario Interno, tiene el nivel de satisfacción del 90%, el promedio de edad es 40 años, el 71,3% corresponde al sexo femenino, y el tiempo promedio de trabajo es de 4 años, el 34,65% conformado por médicos y odontólogos. Respecto al usuario externo, el nivel de satisfacción, fue de un 98%, la edad promedio de 39 años con predominancia del sexo femenino (68,34%), nivel de instrucción secundaria completa (45,89%). Los servicios más utilizados son medicina general y odontología (54,51%), con un tiempo promedio de espera para ser atendido de 15,75 minutos y un tiempo de atención de 18,37 minutos, Concluyó: *La satisfacción sentida por el usuario interno y externo en las unidades de salud del PPP, se ubica en nivel alto, lo que pone de manifiesta la atención eficaz que brinda el Patronato a la población de la provincia de Pichincha*”.

(Castillo S. , 2011) investigó “el grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil de Loja. Ecuador, mediante el método de encuestas, que permitió detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades. Los resultados fueron: mucha satisfacción en cuanto a la limpieza y comodidad en la sala de espera. Insatisfacción en la valoración de los procesos relacionados con la no disponibilidad de las historias clínicas en el momento de su consulta, la atención inadecuada en el área de rayos X, no se respeta la privacidad del paciente durante su atención, el médico no asigna el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre procedimientos médicos o tratamientos, solo algunas veces son tratados con amabilidad y respeto por parte del personal de la consulta externa, estos problemas demostraron, las falencias en el proceso de atención”.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

(Cuenca, 2016) investigó “el nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del Centro de Salud Carlos Showing

Ferrari de Huánuco”, mediante el trabajo descriptivos, observacionales, en “la población muestral de 200 usuarios externos a quienes se les aplicó los instrumentos: guía de entrevista sociodemográfica, y la encuesta para determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención en salud. Los resultados fueron: el nivel de satisfacción de acuerdo a las variables fluctúa 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%. Concluyó: *El 80% de usuarios no alcanzaron el estándar de satisfacción establecido por la Dirección de Salud*”.

(Tinoco, 2015) investigó “la satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz de Lima, mediante el estudio observacional, descriptivo, transversal. Los 460 pacientes fueron seleccionados de acuerdo a las recomendaciones de la guía del encuestador presente en la RM 527-2011- MINSa, a quienes se les aplicó la encuesta (SERVQUAL). Los resultados fueron: el 45% del nivel educativo superior técnico presentaron el 27.56% de satisfacción; siendo cirugía la especialidad de más demanda con el 26.1%, por lo que el grado de satisfacción fue de 31.55%. Concluyó: *En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción*”.

(Mendoza, 2015) Estudió “la satisfacción de pacientes atendidos en consultorios externos de medicina interna del Hospital Nacional Dos de Mayo de Lima, mediante el estudio descriptivo, transversal y observacional, seleccionó de manera no probabilística una muestra de 201 usuarios de los consultorios externos, empleó la encuesta SERVQUAL modificada. Los datos fueron procesados en Microsoft Excel 2010 y aplicativo Epi Info. Los resultados: El 55.7% mostró insatisfacción global e insatisfacción en las dimensiones de capacidad de respuesta de 91.5%; Dimensiones de fiabilidad en el 70.4%, Aspectos Tangibles en el 42.2%, empatía en el 39.1% y seguridad en el 35.8%. Concluyó: *Que el 55.7% expresa insatisfacción, siendo la dimensión de Capacidad de respuesta el de mayor porcentaje de pacientes insatisfechos*”.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Bases teóricas de la primera variable**

#### **2.2.1.1 Motivación Laboral**

### **2.2.2 Bases teóricas de la segunda variable**

#### **2.2.2.1 Satisfacción de los usuarios**

Las Encuestas de “Satisfacción de Usuarios Externos de los establecimientos de salud, del Perú, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas. Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido, a las normas culturales en contra de las quejas o porque responden positivamente a la palabra satisfecho. Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención”. (Ministerio de Salud, 2006)

Los usuarios “a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituye buena calidad; en respuesta a tales exigencias, se conocen casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios para satisfacerlos”. (Huarcaya R. , 2015), por otro lado, “los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan y aún en los niveles bajos de insatisfacción, deben tomarse en cuenta seriamente y analizar toda información planteada como queja, porque ayudan a detectar insuficiencias, fallos de calidad o errores de organización” (Williams,T.; Schutt, J.; y Cuca, I., 2000).

No olvidar que, “las reclamaciones son la punta del iceberg del conjunto de quejas de los usuarios, ya que el ciudadano teme que las críticas a los profesionales o a las instituciones sanitarias, pueden motivar represalias”.

Las quejas, “no solo se deben contestar con prontitud y veracidad, sino también entrevistarse con la persona que reivindica para conocer de primera mano la razón

de la protesta y contribuir a la solución. Los establecimientos de salud deben contar con mecanismos de escucha al usuario y un sistema eficaz de gestión de sus quejas y sugerencias”, instalando en un lugar visible y accesible el libro de reclamaciones. “La voz, opinión y sugerencias del usuario pasa a ser el foco de la atención en el marco del desarrollo de deberes y derechos en salud tanto de proveedores de servicios como de usuarios externos”. (Gubio, 2014)

### **2.2.2.2 Indicadores de satisfacción**

- Orientación y ejecución del examen clínico del área afectada: “el examen clínico es de lejos, más poderoso que los análisis de laboratorio para establecer el diagnóstico, el pronóstico y el plan terapéutico para la mayoría de los pacientes y situaciones. El tiempo que el médico se toma en un ambiente de exámenes es más útil que el tiempo empleado en llenar los pedidos de los exámenes auxiliares”.

Es significativo que en el proceso del examen clínico existan entre otros, “una interacción adecuada entre el examinador y examinado y que para ello es necesario que el médico posea habilidades tales como: establecer un entendimiento mutuo, establecer información adecuada con una orientación al usuario, entrevistar lógicamente y escuchar, interrumpir, observar datos no verbales, establecer una buena relación e interpretar la entrevista”. (Huiza, 2006)

- Interés de soluciones del problema de salud de los pacientes: “este atributo está relacionado a la efectividad, es decir, al logro de cambio positivo (efectos) en el estado de salud del paciente”. Al respecto, (Donabedian, 1990) afirma “que los pacientes pueden entender los cambios más aparentes en su salud que se presentan durante y después de recibir atención, y los utilizan como indicadores de calidad; por desgracia, hay cambios muy sutiles en el estado de salud que los pacientes no perciben, además, las consecuencias más obvias pueden tardar en aparecer o posiblemente, aunque se detecten tempranamente, no tengan que ver con la atención recibida. Con frecuencia los pacientes tienen expectativas poco realistas en relación con la efectividad de la atención y por lo general sobrestiman sus poderes, por lo tanto, es responsabilidad del médico el infundirles un carácter más sobrio a las esperanzas del paciente. Pero también uno debe cuidarse de las predicciones injustificadamente pesimistas, cuyo

propósito siempre es demostrar que el desempeño fue mucho mejor de lo que se hubiera esperado”.

- Trato personalizado que recibe en el consultorio: “el trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona). El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales”. (Instituto Salvadoreño del Seguro Social, 2003)

La población demandante de servicios debe percibir trato adecuado con carácter de gentileza, comunicación asertiva, respeto y empatía. Este es un modelo que se alcanza como resultado de la buena relación entre el que ofrece el servicio y los clientes.

Del mismo modo el cliente se constituye en el centro de atención con sus percepciones y reflexiones que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para implementar planes de mejora y sensibilización permanentemente a todos los servidores involucrados en el proceso de atención.

- Interés en la persona y su problema de salud: “el equipo de salud debe demostrar interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas. El reto para la gestión es el de establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos”. (Ministerio de Salud, 2006).
- Información que el médico proporciona para su tratamiento: “el usuario externo debe recibir, comprender y aceptar la información que se le brinda acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento referidos a su caso”.
- Estos aspectos son estándares de resultados, basados en lo que perciben los usuarios externos respecto “al conocimiento, comprensión y aceptación acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento de la dolencia que lo aqueja”. Las informaciones completas al “usuario externo contribuye a generar una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios

de salud que le permitan tomar decisiones en este aspecto”. Es de entera responsabilidad después del acto médico.

Las consultas externas enfocada en los usuarios tiene como objeto “establecer una comunicación bidireccional entre el proveedor y consumidor del servicio de salud ya sea a través de la comunicación interpersonal, buzones de sugerencias o durante la realización de las charlas educativas programadas en la sala de espera”. “El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus opiniones, su estructura de preferencias y necesidades, las cuales son expresadas en su participación activa y comprometida durante el desarrollo de las academias impartidas por los miembros del equipo de salud del establecimiento” (Chalco, 2000).

#### **2.2.2.3 La orientación sobre la continuidad del cuidado**

El galeno deberá orientarle detalladamente, en términos evidentes al nivel educativo del paciente, las importancias de “las dietas, ejercicios, medidas preventivas y cuidados relacionados a su(s) patología(s) para evitar insatisfacciones y posibles complicaciones del paciente”. Igualmente, el médico deberá plasmar por escrito en la historia clínica de cada paciente atendido, los mecanismos educativos y preventivos compartidos en la consulta.

#### **2.2.2.4 Tiempo de espera para ser atendido en el consultorio**

Respetar el orden de llegada, los trabajadores de salud deben comprometerse a atender a los usuarios, respetando el orden correlativo de llegada.

#### **2.2.2.5 Respeto a la privacidad**

El usuario tiene derecho a que le den los tratamientos respetuosamente en todo momento y en todas circunstancias como reconocimiento de su dignidad. El usuario tiene derecho, en amparo a ley, “a su privacidad personal”, entendiéndolo esto, a ser revisados en ambientes diseñados para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. “Esto incluye el derecho a pedir que se tenga una persona del mismo sexo presente durante ciertos exámenes médicos, durante el tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a

no permanecer desnudo más tiempo que el necesario para llevar a cabo el procedimiento médico para el cual se le pidió desnudarse”. (Zamora, 2016)

Los indicadores de la calidad establecidos para la consulta externa son:

- Tecnología de los equipos, “considerado como el componente técnico, relacionado con aplicación de la ciencia y de la tecnología en el manejo diagnóstico y tratamiento correcto del paciente de forma que el servicio brindado rinda el máximo beneficio sin aumentar riesgos”.
- Señalizaciones internas, “que corresponde a un sistema de comunicación visual sintetizado en un conjunto de señales o símbolos que cumplen la función de guiar, orientar la ruta para llegar a los consultorios externos sin dilemas de comportamiento”.
- Accesibilidad de la atención, “el usuario al obtener el turno para la consulta médica por su problema de salud, cubre sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad”.
- Puntualidad en la atención, “es la disciplina de estar a tiempo para cumplir la atención médica y de salud, al usuario. El valor de la puntualidad es necesario para dotar a la personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al vivir este valor en plenitud establecemos las condiciones de realizar más actividades, desempeñar mejor nuestro trabajo y ser merecedores de confianza”.
- Apariencia del personal de salud, “debe estar correctamente uniformado, recordar que la utilización de una vestimenta adecuada, responde a las normas y exigencias de la profesión, así como respeto que le tiene la sociedad; elementos que favorecen una adecuada imagen social” (León, 1998).
- Toda información que los doctores suministran del tratamiento, “este modelo de resultado busca evaluar la capacidad resolutive de la organización para atender la demanda de medicamentos prescritos a los usuarios, asimismo promueve que la organización cuente con un Departamento de Farmacia adecuadamente abastecido que permita garantizar que los usuarios reciban todos los medicamentos prescritos. El estándar logra la satisfacción del usuario al dispensarle los medicamentos prescritos, los que se encuentran disponibles en Farmacia de la organización. También es una medida de abastecimiento de

medicamentos de Farmacia y en forma indirecta de la racionalidad en la prescripción”.

- Duración de la consulta médica: todas las consultas médicas ambulatorias consisten en “una sesión personalizada entre el médico y el paciente ambulatorio (consulta externa)”. Esta comprendido “la entrevista inicial, la anamnesis y el examen físico para evaluar el estado de salud del paciente, el diagnóstico presuntivo y en los casos requeridos la orden para estudios diagnósticos y tratamiento precoz. El tiempo de duración de una consulta es de aproximadamente 20 minutos”.
- Apariencia, comodidad, limpieza y orden de la sala de espera, consultorio y servicios higiénicos; un componente crítico de la teoría ambiental de Nightingale en (Marriner y Raile, 1999) “es la limpieza. Advirtió así, que un entorno sucio (suelos, alfombras, paredes, camas, etc.) era fuente de infecciones por la materia orgánica que contenía. Incluso en zonas bien ventiladas la presencia de materia orgánica podía generar suciedad en el entorno; por tanto, se requiere una eliminación apropiada de las evacuaciones corporales y un buen sistema de alcantarillado para evitar la contaminación del entorno”.

La iluminación de los ambientes: “el concepto de luz también es relevante en la teoría de Nightingale; en particular, consideraba la recepción de luz solar directa como una se conectan cuando esta área se encuentra muy congestionada”.

### 2.3 Bases filosóficas

**Modelos cognitivos:** asumen “la satisfacción como una evaluación de carácter cognitivo, es decir, prioriza la razón que analiza los diferentes aspectos y características de un bien o servicio y los evalúa. Se desprende el modelo de confirmación de expectativas, los modelos basados en la teoría de la equidad y los basados en la teoría de la atribución causal”. Los tres puntos de vista que forman su estructura básica según (Morales y Hernández, 2003) son:

- “La satisfacción como resultado de la diferencia entre los estándares de comparación previos de los clientes y la percepción del rendimiento del

servicio o bien de consumo. Se incide en el efecto de contraste, apareciendo la insatisfacción cuando el rendimiento es menor del esperado (discrepancia negativa)”.

- “Se asume que los individuos asimilan la realidad observada para ajustarla a sus estándares de comparación. La búsqueda de un equilibrio provocaría que los sujetos tiendan a percibir la realidad similar al de sus estándares”.
- “El modelo actitudinal que incluye una relación directa entre rendimiento percibido y satisfacción. Parece que, en determinadas situaciones, sobre todo, ante nuevos productos o servicios, es posible que, si el servicio o el bien de consumo es del agrado del cliente, este se muestre satisfecho, independientemente de si se confirma o no las expectativas”.

**Modelos afectivos – cognitivos:** la satisfacción “es el resultado de un proceso cognitivo estableciendo que este proceso cognitivo es sólo uno de los determinantes de la satisfacción, asociándola con distintas emociones”. (Muntean, A. y Putan, A., 2015).

Los modelos de medición de “calidad del servicio y satisfacción del usuario” en consultorios externos tienen precedentes, entre ellos; (Grönroos, 1984) argumenta que “la calidad del servicio es el resultado de la evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. El servicio esperado, está formado por diferentes factores que influyen directamente en las expectativas; por lo tanto, es conveniente desarrollar un sistema de comunicación adecuado entre la empresa y los clientes”. Es el personal que está directamente en contacto con los clientes quienes se convierten en el primer canal de comunicación del servicio que se presta (forma, costo, tiempo, etc.), de los inconvenientes que se pueden producir con o por esa prestación y cómo estos pueden ser resueltos. Encaja la escuela nórdica, conocida como modelo de la imagen, porque relaciona la calidad con la imagen corporativa que es un elemento básico para medir la calidad percibida. En resumen, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.

La escuela americana al plantear el Modelo conceptual denominado “el Modelo de los Cinco Gaps o Modelo de las Discrepancias que serían el origen de las fallas de las políticas de calidad, el déficit de calidad en el cual consideran que existe una calidad esperada (expectativas) y una calidad percibida (percepciones) se pueden identificar en cuatro factores que implican ausencia de calidad, y donde la organización debe centrar su atención”. (Parasuraman, A.;Zeithaml V.y Berry, L., 1988).

Estos son:

Gap 1: “Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos. Se presenta cuando los directivos desconocen las expectativas de los usuarios, es decir, desconocen lo que éstos buscan; se evidencia una comunicación vertical en la empresa, excesivos niveles jerárquicos de mando”.

Gap 2: “Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. Esto se refleja cuando la organización no puede responder a las expectativas de los usuarios a pesar que éstas son conocidas por los directivos ello debido a errores en el establecimiento de las normas o estándares para el cumplimiento de las tareas, falta de compromiso con la calidad del servicio, sensación de inviabilidad para el cumplimiento de las expectativas del cliente, ausencia de objetivos claros”.

Gap 3: “Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del mismo. Reflejado en la mala prestación de los servicios, aun cuándo se conocen las expectativas de los usuarios y se cuenta con las normas de calidad apropiadas. Esta situación es posible de presentarse cuando el servicio demanda una labor humana intensa que la vuelve susceptible a los errores voluntarios o involuntarios, entre ellos: ambigüedad de funciones, conflictos funcionales, desajuste entre los empleados y sus funciones, desajuste entre las tecnologías y las funciones, sistemas inadecuados de supervisión y control, falta de control percibido y ausencia de sentido de trabajo en equipo”.

Gap 4: “Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa. Se presenta cuando no se cumple lo que se promete realizar, lo que influye

negativamente en la percepción que el cliente tenía sobre el servicio recibido, ello como consecuencia de la deficiencia en la comunicación horizontal en las diferentes áreas de la empresa, por prometer demasiado a los clientes”.

Gap 5: “Discrepancia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. Este último se produce como consecuencia de los anteriores, que para los autores es el único patrón de medida de la calidad del servicio. La expresión del modelo es la siguiente”:  $Gap5 = f(Gap1, Gap2, Gap3, Gap4)$ .

## 2.4 Definición de términos básicos

**2.4.1 Satisfacción del usuario:** “es la complacencia de los usuarios con los servicios de salud, con los proveedores y con los resultados de la atención. La satisfacción del paciente debe ser objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y una medida de resultado de sus intervenciones”. (Ministerio de Salud, 2012).

**2.4.2 Usuario satisfecho:** “es aquel usuario/a que percibió los elementos tangibles e intangibles durante la consulta médica”. (Ministerio de Salud, 2012).

**2.4.3 Usuario insatisfecho:** “es aquel usuario/a que no percibió los elementos tangibles e intangibles durante la consulta médica”. (Ministerio de Salud, 2012).

**2.4.4 Capacidad de respuesta:** “actitud y aptitud de servir a los usuarios y proporcionar un servicio bueno, oportuno en tiempo frente a la demanda que es cada vez mayor”. (Ministerio de Salud, 2012).

**2.4.5 Seguridad:** “valora la confianza que genera el acto del personal cuando brinda la atención de salud requerida por el paciente demostrando capacidad, autonomía, confidencialidad y habilidad para comunicarse e inspirar familiaridad”. (Ministerio de Salud, 2012).

## **2.5 Hipótesis de investigación**

### **2.5.1 Hipótesis general**

La motivación laboral está relacionada con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho.

### **2.5.2 Hipótesis específicas**

1. La formación profesional de los trabajadores está relacionada con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho
2. La experiencia laboral de los trabajadores está relacionada con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho
3. Las remuneraciones de los trabajadores están relacionadas con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho.
4. El clima organizacional de los trabajadores está relacionado con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho.

## 2.6 Operacionalización de las variables

| Variables                | Definición conceptual   | Dimensiones            | Indicadores  |
|--------------------------|---|------------------------|--|
| Variable independiente   | Es el proceso que impulsa a una persona a actuar de una determinada manera o por lo menos origina una propensión hacia un comportamiento específico. Ese impulso a actuar puede provenir del ambiente (estimulo externo) o puede ser generado por los procesos mentales internos del individuo. | Formación profesional  | Perfil profesional   |
|                          |   | Experiencia laboral    | Tiempo de servicios<br>Cargo que desempeña                                     |
| Motivación laboral       | Es definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de este servicio que recibió, o bien, como la medida el que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades expectativa del usuario1            | Remuneración           | Sueldo mensual   |
|                          |   | Clima organizacional   | Ambiente laboral<br>Relaciones humanas<br>Política de incentivos no económicos |
| Variable dependiente     | Es definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de este servicio que recibió, o bien, como la medida el que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades expectativa del usuario1            | Atención recibida      | Calidad de atención  |
|                          |   | Fiabilidad             | Claridad en orientaciones<br>Amabilidad<br>Paciencia y comprensión             |
| Satisfacción del usuario | Es definida como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de este servicio que recibió, o bien, como la medida el que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades expectativa del usuario1            | Seguridad              | Conformidad<br>Respeto a su privacidad   |
|                          |   | Aspectos tangibles     | Equipamiento<br>Limpieza   |
|                          |   | Capacidad de respuesta | Tiempo de duración de la consulta<br>Solución al problema                      |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

Tipo de estudio cuantitativo, porque midió y cuantificó numéricamente las variables de la motivación laboral y satisfacción del usuario, así mismo la información fue mediante el análisis de la información con pruebas estadísticas. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

Diseño prospectivo, el estudio empezó con la variable independiente y buscó la relación en el futuro, por lo que se evidenció la motivación laboral y la satisfacción de los usuarios en el consultorio externo del Hospital Regional de Huacho.

Observacional, porque las variables de estudio no fueron controladas ni intervenidas por la investigadora, solo fueron observadas y medidas. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Descriptivo correlacional, “porque este tipo de estudios descriptivos trabajan sobre situaciones reales y su particularidad esencial es la de constituir una interpretación concreta de la situación estudiada, cuyo propósito fue establecer la relación en un momento dado”. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

Transversal, “porque los datos de cada usuario, representan un momento en el tiempo y el tiempo es único”. (Hernández, Fernández, Baptista, 2014)

#### **Área de estudio**

Los consultorios del Hospital Regional de Huacho, ubicado en Av. José Arnaldo Arámbulo La Rosa N°251 – Huacho. El área donde se ha realizado el estudio son los consultorios de especialidades que están conformados por profesionales, médicos, enfermeras y técnicos de enfermería. En los citados consultorios, realizan

las consultas los médicos especialistas y en algunos de ellos cuentan con enfermeros especialistas, los cuales están distribuidos por turnos mañana y tarde.

### 3.2 Población y muestra

#### 3.2.1 Población

La población objeto del presente estudio estuvo constituida por 152 trabajadores (profesionales y no profesionales) que atienden en los consultorios del Hospital Regional de Huacho durante el mes de Diciembre 2018.

#### 3.2.2 Muestra

La fórmula para determinar el tamaño de la muestra (n):

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

Donde:

n = tamaño de muestra

p = proporción de usuarios que están satisfechos

q = proporción de usuarios que están insatisfechos

d = error permisible

z = valor que se obtiene en la tabla normal estándar

Para nuestro estudio se tiene los siguientes datos:

$$N = 166 \quad p = 0,50 \quad 1-p = 0,50 \quad d = 0,05 \quad z = 1,96$$

$$n = \frac{(166)(0,5)(0,5) (1,96)^2}{(166-1) (0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$n = 116$$

Para la muestra ajustada se tiene:

$$n' = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

$$n' = \frac{116}{1 + \frac{116}{166}}$$

$$n' = 68$$

La muestra estuvo constituida por 68 trabajadores (profesionales y no profesionales) que han atendido en el consultorio externo del Hospital Regional de Huacho tomadas aleatoriamente.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

Técnica “es el conjunto de reglas y procedimientos que le permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de la investigación. Para lo cual en la recolección de la información requerida para la investigación se hizo uso de la encuesta, el cual es un método que permite obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias y como instrumento un formulario tipo escala de Likert modificada; el cual consta de presentación, instrucciones, datos generales y datos específicos que abordan la dimensión humana, técnica y del entorno. El mismo que será sometido a las pruebas de validez y confiabilidad”.

La validez del instrumento “se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems (preguntas) que miden las variables correspondientes. Se estima la validez de contenido como el hecho de que un instrumento sea de tal manera concebida, elaborada, aplicada y que mida lo que propone medir”.

El juicio de expertos “es un método de validación útil para verificar la fiabilidad de una investigación que se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. (Escobar y Cuervo, 2008).

En este estudio se realizó la validación del instrumento de investigación para el juicio de expertos para cada variable en estudio realizado por dos doctores en

administración y un metodólogo alcanzando un promedio general de 18 que significa “Válido aplicar”.

Hernández, et al. (2010), refieren “que el nivel de confiabilidad de un instrumento de medición trata del grado en que su ejecución frecuente al mismo sujeto u objeto, debe producir resultados iguales”.

El medidor Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach, es “un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes”.

Su interpretación será que cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando la fiabilidad respetable a partir de 0,80.

Se demostró una consistencia interna, con un Alfa de Cronbach = 0.89 para el instrumento de medición motivación laboral y Alfa de Cronbach = 0.82 para el instrumento de medición satisfacción del usuario entonces existe un alto índice de consistencia interna, entonces el instrumento es estadísticamente fiable.

### **3.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

Para el análisis de los datos obtenidos, de acuerdo a la naturaleza propia de la variable, se ha utilizado la estadística descriptiva apoyándonos en el sistema porcentual simple para establecer los valores promedios, para la cual se hará uso de tablas y figuras para explicar los resultados obtenidos.

Recolectada la información sobre la motivación laboral y la satisfacción del usuario en consultorio externo, se realizó el análisis de los datos mediante el programa estadístico simple MS Excel y el SPSS versión 20.0

La medición de la variable motivación se ha utilizado 3 niveles: baja, moderada y alta para obtener los intervalos de una manera general y luego por cada área de estudio.

| Calificación | Significado | Nivel Likert | Rango   |
|--------------|-------------|--------------|---------|
| 1            | Baja        | 1            | 4 - 16  |
| 2            | Moderada    | 2            | 17 - 30 |
| 3            | Alta        | 3            | 31 - 44 |

Del mismo modo para evaluar la satisfacción del usuario, se calificó de acuerdo al rango que se detalla:

| Calificación | Significado                   | Nivel Likert | Rango |
|--------------|-------------------------------|--------------|-------|
| 1            | Muy insatisfecho              | 1            | 17-23 |
| 2            | Insatisfecho                  | 2            | 24-30 |
| 3            | Ni satisfecho ni insatisfecho | 3            | 31-37 |
| 4            | Satisfecho                    | 4            | 38-44 |
| 5            | Muy satisfecho                | 5            | 45-51 |

Se ha empleado la estadística inferencial, mediante la prueba no paramétrica Chi cuadrado, que permitió establecer “la correlación entre las variables motivación laboral y la satisfacción de los usuarios” que fue presentada en tablas de una o doble entrada.

#### **Aspectos éticos:**

Para la realización del presente trabajo, se solicitó la carta aval al Director del Hospital de Huacho, quien viabilizó hacia el Médico Jefe de Consultorios Externos, la autorización para la recolecta de datos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados

Este apartado “se pretende integrar todos los datos estadísticos que sean susceptibles de un análisis global, conservando a lo largo del proceso el objetivo general de la investigación y señalando el nivel de precisión requerido para una posterior discusión de resultados. Finalmente se contrastó las hipótesis formuladas en la investigación empleando la estadística no paramétrica mediante la prueba chi cuadrado”.

Tabla 1: Encuestados por perfil profesional que laboran en el Hospital Regional de Huacho

| Perfil Profesional    | Frecuencia | %     |
|-----------------------|------------|-------|
| Médico                | 14         | 20,6  |
| Enfermero(a)          | 21         | 30,9  |
| Obstetra              | 14         | 20,6  |
| Técnico en enfermería | 19         | 27,9  |
| Total                 | 68         | 100,0 |

**Nota.** “Base de datos de investigación -Elaboración propia”

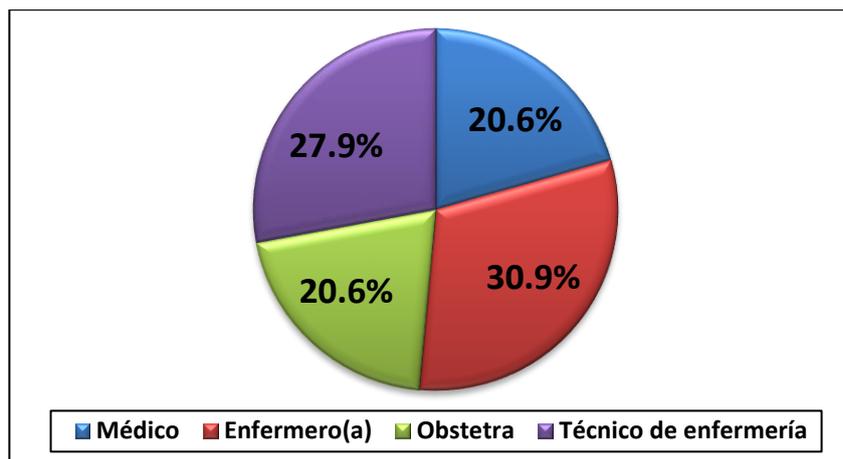


Figura 1: Distribución porcentual de los encuestados por perfil profesional que laboran en el Hospital Regional de Huacho

#### Interpretación

En la tabla y figura 1 reflejan que el 30,9% son enfermeras(os), el 27,9% técnico en enfermería, el 20,6% médicos lo mismo ocurre que el 20,6% son obstetras.

Tabla 2: Características generales de los encuestados según grupo ocupacional Hospital Regional de Huacho

| Profesional           | Características    | Mínimo | Máximo | Media  | Desviación estándar |
|-----------------------|--------------------|--------|--------|--------|---------------------|
| Médico                | Año de servicios   | 4      | 22     | 12,6   | 5,2                 |
|                       | Ingresos mensuales | 2500   | 5200   | 4407,1 | 1016,4              |
| Enfermero(a)          | Año de servicios   | 4      | 15     | 9,1    | 4,8                 |
|                       | Ingresos mensuales | 1800   | 2500   | 2000,0 | 187,1               |
| Obstetra              | Año de servicios   | 4      | 15     | 9,14   | 3,4                 |
|                       | Ingresos mensuales | 2000   | 2500   | 2285,7 | 256,7               |
| Técnico en Enfermería | Año de servicios   | 2      | 22     | 12,6   | 5,2                 |
|                       | Ingresos mensuales | 1500   | 1800   | 1594,0 | 143,3               |

**Fuente.** “Base de datos de investigación - Elaboración propia”

#### Interpretación

Los resultados de la tabla 2 reflejan que el ingreso promedio mensual de los médicos es S/. 4407,1 alcanzando un tiempo promedio de 12,6 años de servicio, los enfermeros(as) perciben un ingreso promedio mensual de S/. 2000,0 con un tiempo promedio de 9,1 años, las obstetras presentan un ingreso promedio mensual de S/. 2285,7 con un tiempo

promedio de 9,14 años y los técnicos en enfermería tienen un ingreso promedio mensual de S/. 1594,00 con un tiempo medio de 12,6 años de servicios.

Tabla 3: Clasificación de los encuestados por perfil profesional y nivel de valoración de su trabajo

| Perfil Profesional    | Nivel de valoración | Frecuencia | %     | Gráfico de barras |
|-----------------------|---------------------|------------|-------|-------------------|
| Técnico en Enfermería | Bajo                | 3          | 15,8  |                   |
|                       | Medio               | 12         | 63,2  |                   |
|                       | Alto                | 4          | 21,1  |                   |
| Total                 |                     | 19         | 100,0 |                   |
| Enfermero(a)          | Bajo                | 2          | 9,5   |                   |
|                       | Medio               | 8          | 38,1  |                   |
|                       | Alto                | 11         | 52,4  |                   |
|                       | Total               | 21         | 100,0 |                   |
| Obstetra              | Bajo                | 2          | 14,3  |                   |
|                       | Medio               | 2          | 14,3  |                   |
|                       | Alto                | 10         | 71,4  |                   |
|                       | Total               | 14         | 100,0 |                   |
| Médico                | Medio               | 2          | 14,3  |                   |
|                       | Alto                | 12         | 85,7  |                   |
|                       | Total               | 14         | 100,0 |                   |

**Nota.** “Base de datos de investigación - Elaboración propia”

#### Interpretación

Los resultados de la tabla 3 se aprecian que existe un predominio que la valoración en su trabajo de los médicos es alta representados con un 85,7%, el 71,4% de las obstetras muestran un alto nivel de valoración a su trabajo, el 52,4% de los enfermeros(as) tienen un alto nivel de valoración a su trabajo y el 63,2% de los técnicos en enfermería muestran un nivel medio de valoración a su trabajo. Por otro lado se indica que los médicos presentan solamente los niveles alto y medio mientras que los obstetras, enfermero(a) y técnicos de enfermería muestran los tres niveles de valoración a su trabajo esto es bajo, medio y alto.

Tabla 4: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre valoración de su trabajo

| Valoración de su trabajo | Frecuencia | %    |
|--------------------------|------------|------|
| No valorado              | 7          | 10,3 |
| Valorado                 | 24         | 35,3 |
| Altamente valorado       | 37         | 54,4 |
| Total                    | 68         | 100  |

**Nota.** “Base de datos de investigación - Elaboración propia”

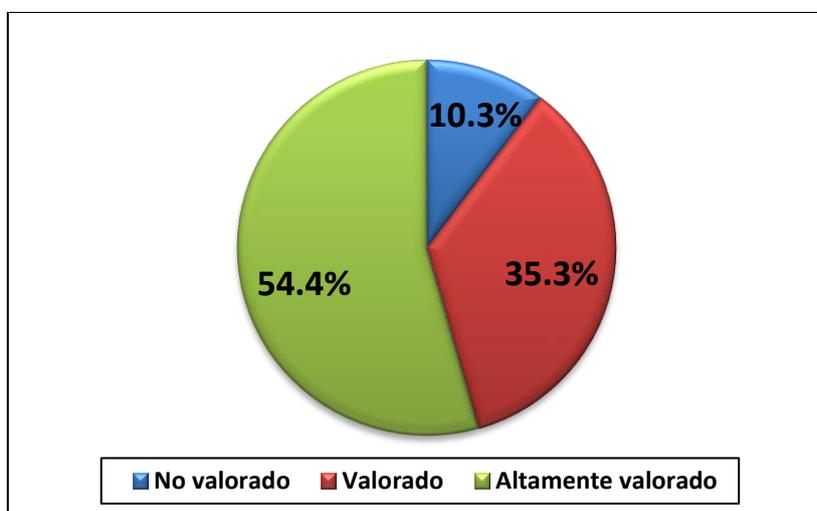


Figura 2: Frecuencia porcentual de encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre valoración de su trabajo

#### Interpretación

En la tabla 4 y figura 2 se aprecia que más de la mitad de los encuestados representados con el 54,4% manifiestan que su trabajo es altamente valorado, el 35,3% valorado y el 10,3% no valorado.

Tabla 5: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre apoyo a la necesidad de logro/capacitación de su trabajo

| Apoyo a la capacitación (Logros) | Frecuencia | %     |
|----------------------------------|------------|-------|
| Bajo                             | 17         | 25,0  |
| Medio                            | 26         | 38,2  |
| Alto                             | 25         | 36,8  |
| Total                            | 68         | 100,0 |

**Fuente:** “Base de datos de investigación - Elaboración propia”

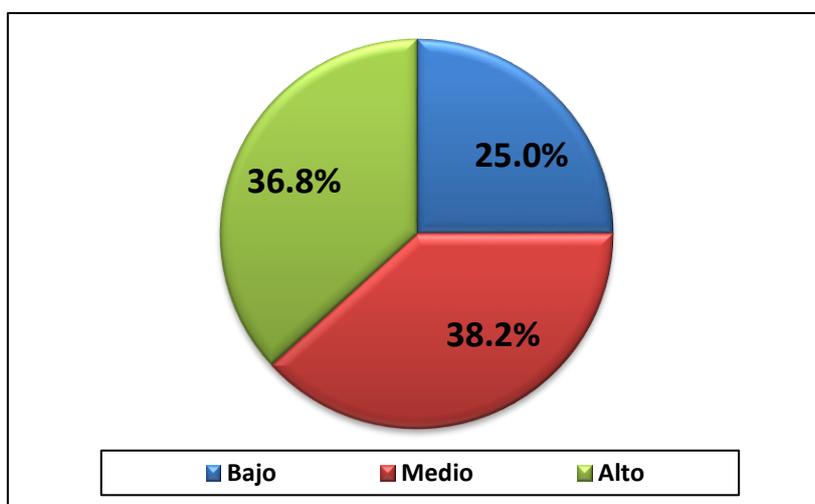


Figura 3: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre apoyo a la necesidad de logro/capacitación de su trabajo

#### Interpretación

En los resultados mostrados en las tabla 5 y figura 3 se estima que el 38,2% de encuestados manifiestan que el apoyo es alto a la necesidad de logro/capacitación de su trabajo, el 36,8% medio y el 25,0% bajo.

Tabla 6: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre comunicación y trabajo en equipo

| Comunicación y trabajo en equipo | Frecuencia | %    |
|----------------------------------|------------|------|
| Baja                             | 20         | 29,4 |
| Media                            | 27         | 39,7 |
| Alta                             | 21         | 30,9 |
| Total                            | 68         | 100  |

**Nota.** “Base de datos de investigación - Elaboración propia”

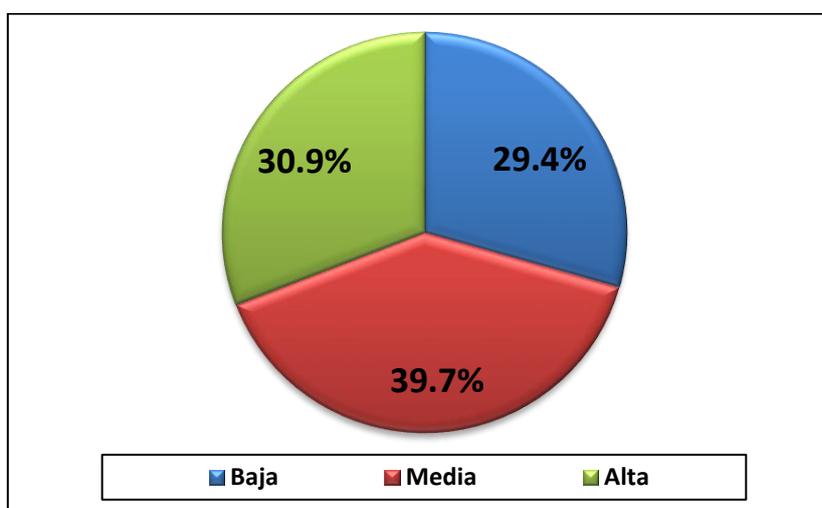


Figura 4: Frecuencia relativa de encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho según su opinión sobre comunicación y trabajo en equipo

#### Interpretación

Los datos mostrados en la tabla 6 y figura 4 se muestra que el 39,7% manifiestan que la comunicación y trabajo en equipo es media, el 30,9% alta y el 29,4% baja.

Tabla 7: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por motivación laboral y satisfacción de los usuarios

| Satisfacción de los usuarios  | Motivación laboral |      |          |      |      |      | Total |       |
|-------------------------------|--------------------|------|----------|------|------|------|-------|-------|
|                               | Baja               |      | Moderada |      | Alta |      | N°    | %     |
|                               | N°                 | %    | N°       | %    | N°   | %    |       |       |
| Muy insatisfecho              | 5                  | 7,4  | 1        | 1,5  | 2    | 2,9  | 8     | 11,8  |
| Insatisfecho                  | 10                 | 14,7 | 3        | 4,4  | 0    | 0,0  | 13    | 19,1  |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 3                  | 4,4  | 9        | 13,2 | 5    | 7,4  | 17    | 25,0  |
| Satisfecho                    | 3                  | 4,4  | 11       | 16,2 | 5    | 7,4  | 19    | 27,9  |
| Muy satisfecho                | 1                  | 1,5  | 5        | 7,4  | 5    | 7,4  | 11    | 16,2  |
| Total                         | 22                 | 32,4 | 29       | 42,6 | 17   | 25,0 | 68    | 100,0 |

**Nota.**  
“Base

FueFuente: Base de datos de investigación- Elaboración propia”

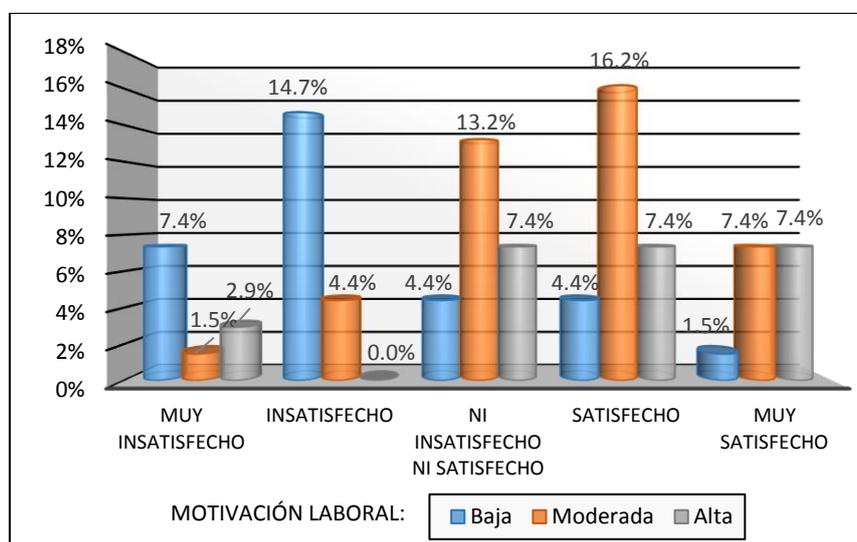


Figura 5: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por motivación laboral y satisfacción de los usuarios

## Interpretación

En la tabla 7 y figura 5 mostramos que los encuestados (profesionales y no profesionales) están motivados moderadamente los usuarios se sienten satisfechos y muy satisfechos representados con un 23,6% mientras que cuando su motivación laboral es baja los usuarios se sienten muy insatisfechos e insatisfechos representados con un 22,1%. Por otro lado la mayoría de los encuestados representados con un 42,6% presentan motivación laboral moderada, el 32,4% baja y el 25% alta. Del mismo modo el 30,9% los usuarios se sienten muy insatisfechos e insatisfechos, el 25% ni insatisfechos ni satisfechos y el 44,1% satisfechos y muy satisfechos.

Tabla 8: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por formación profesional y satisfacción de los usuarios

| Satisfacción de los usuarios  | Formación Profesional |      |          |      |              |      | Total |       |
|-------------------------------|-----------------------|------|----------|------|--------------|------|-------|-------|
|                               | Inicial               |      | Continua |      | Muy continua |      |       |       |
|                               | Nº                    | %    | Nº       | %    | Nº           | %    | Nº    | %     |
| Muy insatisfecho              | 3                     | 4,4  | 5        | 7,4  | 0            | 0,0  | 8     | 11,8  |
| Insatisfecho                  | 9                     | 13,2 | 4        | 5,9  | 0            | 0,0  | 13    | 19,1  |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 8                     | 11,8 | 4        | 5,9  | 5            | 7,4  | 17    | 25,0  |
| Satisfecho                    | 6                     | 8,8  | 6        | 8,8  | 7            | 10,3 | 19    | 27,9  |
| Muy satisfecho                | 2                     | 2,9  | 4        | 5,9  | 5            | 7,4  | 11    | 16,2  |
| Total                         | 28                    | 41,2 | 23       | 33,8 | 17           | 25,0 | 68    | 100,0 |

**Fuente:** “Base de datos de investigación - Elaboración propia”

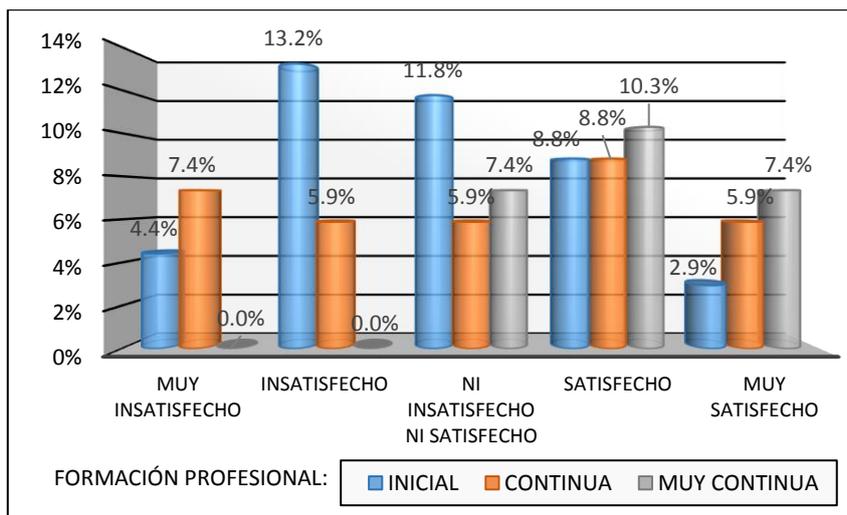


Figura 6: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por formación profesional y satisfacción del usuario

### Interpretación

En las tabla 8 y figura 6 mostramos que cuando los encuestados (profesionales y no profesionales) tienen una formación profesional continua y muy continua los usuarios se sienten satisfechos y muy satisfechos representados con un 32,4% mientras que cuando la formación profesional es inicial los usuarios se sienten muy insatisfechos e insatisfechos representados con un 17,5%. Por otro lado la mayoría de los encuestados representados con un 41,2% tienen formación profesional inicial, el 33,8% continua y el 25% muy continua.

Tabla 9: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por experiencia laboral y satisfacción de los usuarios

| Satisfacción de los usuarios  | Experiencia Laboral |      |          |      |       |      | Total |       |
|-------------------------------|---------------------|------|----------|------|-------|------|-------|-------|
|                               | Poca                |      | Moderada |      | Buena |      |       |       |
|                               | Nº                  | %    | Nº       | %    | Nº    | %    | Nº    | %     |
| Muy insatisfecho              | 5                   | 7,4  | 3        | 4,4  | 0     | 0,0  | 8     | 11,8  |
| Insatisfecho                  | 12                  | 17,6 | 1        | 1,5  | 0     | 0,0  | 13    | 19,1  |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 10                  | 14,7 | 6        | 8,8  | 1     | 1,5  | 17    | 25,0  |
| Satisfecho                    | 9                   | 13,2 | 7        | 10,3 | 3     | 4,4  | 19    | 27,9  |
| Muy satisfecho                | 5                   | 7,4  | 3        | 4,4  | 3     | 4,4  | 11    | 16,2  |
| Total                         | 41                  | 60,3 | 20       | 29,4 | 7     | 10,3 | 68    | 100,0 |

**Fuente;** “Base de datos de investigación -Base de datos Elaboración propia”

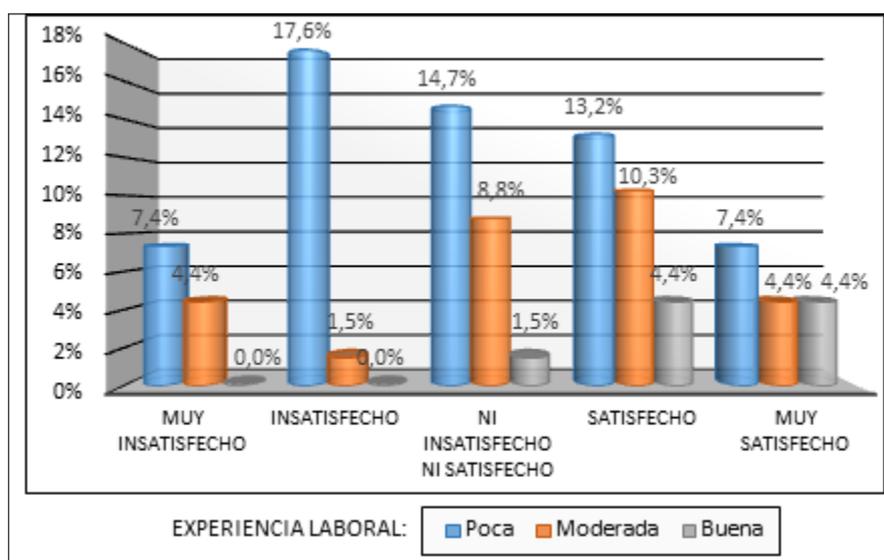


Figura 7: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por experiencia laboral y satisfacción de los usuarios

#### Interpretación

En las tabla 9 e imagen 7 apreciamos que cuando los estudiados (profesionales y no profesionales) tienen poca experiencia laboral los usuarios se sienten muy insatisfechos e insatisfechos representados con un 25,0% , los usuarios se sienten satisfechos y muy satisfechos representados con un 20,6%. Por otro lado más de la mitad de los encuestados en un 60,3% tienen poca experiencia laboral, el 29,4% moderada y el 10,3% buena.

Tabla 10: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por remuneración y satisfacción de los usuarios

Fuente: “Base de datos investigación- Elaboración propia”

| Satisfacción de los usuarios  | Remuneraciones |      |          |      |      |      | Total |       |
|-------------------------------|----------------|------|----------|------|------|------|-------|-------|
|                               | Baja           |      | Moderada |      | Alta |      |       |       |
|                               | Nº             | %    | Nº       | %    | Nº   | %    | Nº    | %     |
| Muy insatisfecho              | 5              | 7,4  | 1        | 1,5  | 2    | 2,9  | 8     | 11,8  |
| Insatisfecho                  | 12             | 17,6 | 1        | 1,5  | 0    | 0,0  | 13    | 19,1  |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 9              | 13,2 | 4        | 5,9  | 4    | 5,9  | 17    | 25,0  |
| Satisfecho                    | 12             | 17,6 | 5        | 7,4  | 2    | 2,9  | 19    | 27,9  |
| Muy satisfecho                | 6              | 8,8  | 1        | 1,5  | 4    | 5,9  | 11    | 16,2  |
| Total                         | 44             | 64,7 | 12       | 17,6 | 12   | 17,6 | 68    | 100,0 |

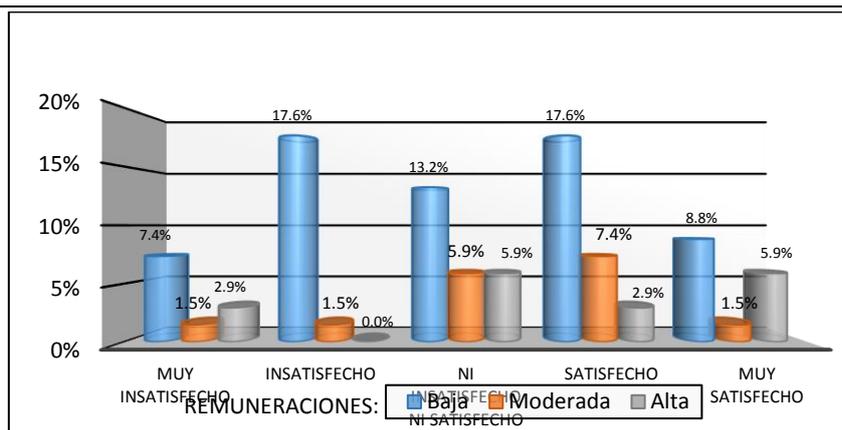


Figura 8: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por remuneraciones y satisfacción de los usuarios

### Interpretación

En los resultados de la tabla 10 y figura 8 se aprecia que cuando los encuestados (profesionales y no profesionales) tienen baja remuneración los usuarios se sienten muy insatisfechos e insatisfechos representados con un 25,0% lo mismo ocurre pero los usuarios se sienten satisfechos y muy satisfechos representados con un 24,4%. Por otro lado más de la mitad de los encuestados representados con un 64,7% tienen baja remuneración, el 17,6% moderada y el 17,6% alta.

Tabla 11: Distribución de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por clima organizacional y satisfacción de los usuarios

| Satisfacción de los usuarios  | Clima Organizacional |      |          |      |      |      | Total |       |
|-------------------------------|----------------------|------|----------|------|------|------|-------|-------|
|                               | Bajo                 |      | Moderado |      | Alto |      |       |       |
|                               | Nº                   | %    | Nº       | %    | Nº   | %    | Nº    | %     |
| Muy insatisfecho              | 4                    | 5,9  | 1        | 1,5  | 3    | 4,4  | 8     | 11,8  |
| Insatisfecho                  | 8                    | 11,8 | 4        | 5,9  | 1    | 1,5  | 13    | 19,1  |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 1                    | 1,5  | 7        | 10,3 | 9    | 13,2 | 17    | 25,0  |
| Satisfecho                    | 1                    | 1,5  | 5        | 7,4  | 13   | 19,1 | 19    | 27,9  |
| Muy satisfecho                | 1                    | 1,5  | 3        | 4,4  | 7    | 10,3 | 11    | 16,2  |
| Total                         | 15                   | 22,1 | 20       | 29,4 | 33   | 48,5 | 68    | 100,0 |

Fuente: “Base de datos investigación- Elaboración propia”

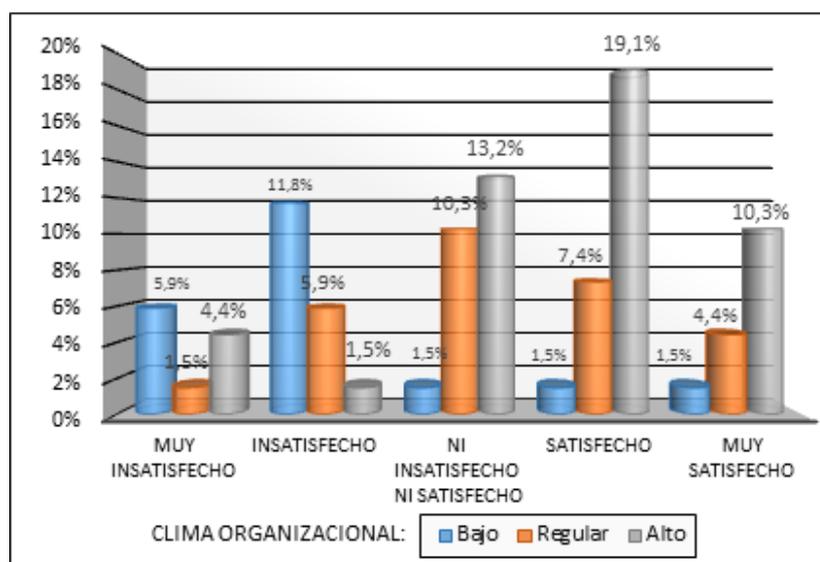


Figura 9: Distribución porcentual de los encuestados que laboran en el Hospital Regional de Huacho por clima organizacional y satisfacción de los usuarios.

### Interpretación

En la tabla 11 y figura 9 encontramos que los encuestados (profesionales y no profesionales) muestran un alto clima organizacional los usuarios del servicio se afirman satisfechos y muy satisfechos representados con un 29,4% mientras que cuando el clima

organizacional es bajo los usuarios se sienten muy insatisfechos e insatisfechos representados con un 17,7%. Por otro lado la mayoría de los encuestados representados con un 48,5% presentan un clima organizacional alto, 29,4% moderado y 22,1% bajo.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

$H_0$  : La motivación laboral de los trabajadores no está relacionada con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho

$H_1$  : La motivación laboral de los trabajadores está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho

Tabla 12: Contingencia entre la Motivación Laboral y Satisfacción de los usuarios

| Satisfacción de los usuarios  | Motivación Laboral |      |          |      |      |      | Total |      |
|-------------------------------|--------------------|------|----------|------|------|------|-------|------|
|                               | Baja               |      | Moderada |      | Alta |      | Obs.  | Esp. |
|                               | Obs.               | Esp. | Obs.     | Esp. | Obs. | Esp. |       |      |
| Muy insatisfecho              | 5                  | 2,6  | 1        | 3,4  | 2    | 2,0  | 8     | 8,0  |
| Insatisfecho                  | 10                 | 4,2  | 3        | 5,5  | 0    | 3,3  | 13    | 13,0 |
| Ni insatisfecho ni satisfecho | 3                  | 5,5  | 9        | 7,3  | 5    | 4,3  | 17    | 17,0 |
| Satisfecho                    | 3                  | 6,1  | 11       | 8,1  | 5    | 4,8  | 19    | 19,0 |
| Muy satisfecho                | 1                  | 3,6  | 5        | 4,7  | 5    | 2,8  | 11    | 11,0 |
| Total                         | 22                 | 22,0 | 29       | 29,0 | 17   | 17,0 | 68    | 68,0 |

Tabla 13: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor

| Estadístico  | Valor | g.l. | p-valor |
|--------------|-------|------|---------|
| Chi-Cuadrado | 24,4  | 8    | 0,002   |

Como se observa el p-valor es igual a 0,002 es menor que el nivel de significación 0,01 lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula  $H_0$  entonces queda demostrado que la motivación laboral de los trabajadores está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

$H_0$  : La formación profesional de los trabajadores no está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

$H_1$  : La formación profesional de los trabajadores está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

Tabla 14: Contingencia entre la Formación Profesional y Satisfacción de los usuarios

| Evaluación<br>Satisfacción de<br>usuarios | Formación Profesional |      |          |      |                 |      | Total |      |
|---|-----------------------|------|----------|------|-----------------|------|-------|------|
|   | Inicial               |      | Continua |      | Muy<br>Continua |      |       |      |
|   | Obs.                  | Esp. | Obs.     | Esp. | Obs.            | Esp. | Obs.  | Esp. |
| Muy insatisfecho                          | 3                     | 3,3  | 5        | 2,7  | 0               | 2,0  | 8     | 8,0  |
| Insatisfecho                              | 9                     | 5,4  | 4        | 4,4  | 0               | 3,3  | 13    | 13,0 |
| Ni insatisfecho<br>ni satisfecho          | 8                     | 7,0  | 4        | 5,8  | 5               | 4,3  | 17    | 17,0 |
| Satisfecho                                | 6                     | 7,8  | 6        | 6,4  | 7               | 4,8  | 19    | 19,0 |
| Muy satisfecho                            | 2                     | 4,5  | 4        | 3,7  | 5               | 2,8  | 11    | 11,0 |
| Total                                     | 28                    | 28,0 | 23       | 23,0 | 17              | 17,0 | 68    | 68,0 |

Tabla 15: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor

| Estadístico  | Valor | g.l. | p-valor. |
|--------------|-------|------|----------|
| Chi-Cuadrado | 16,3  | 8    | 0,048    |

Como se observa el valor de p es igual a 0,048 es menor que el nivel de significación 0,05 lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula queda demostrado que la formación profesional de los trabajadores está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho.

Hipótesis específica 2

$H_0$  : La experiencia laboral de los trabajadores no está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

$H_1$  : La experiencia laboral de los trabajadores está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

Tabla 16: Contingencia entre la Experiencia Laboral y Satisfacción de los usuarios

| Nivel de Satisfacción de usuarios | Experiencia Laboral |      |          |      |       |      | Total |      |
|-----------------------------------|---------------------|------|----------|------|-------|------|-------|------|
|                                   | Poca                |      | Moderada |      | Buena |      | Obs.  | Esp. |
|                                   | Obs.                | Esp. | Obs.     | Esp. | Obs.  | Esp. |       |      |
| Muy insatisfecho                  | 5                   | 4,8  | 3        | 2,3  | 0     | 0,8  | 8     | 8,0  |
| Insatisfecho                      | 12                  | 7,8  | 1        | 3,8  | 0     | 1,3  | 13    | 13,0 |
| Ni insatisfecho ni satisfecho     | 10                  | 10,3 | 6        | 5,0  | 1     | 1,8  | 17    | 17,0 |
| Satisfecho                        | 9                   | 11,5 | 7        | 5,6  | 3     | 2,0  | 19    | 19,0 |
| Muy satisfecho                    | 5                   | 6,6  | 3        | 3,2  | 3     | 1,1  | 11    | 11,0 |
| Total                             | 41                  | 41,0 | 20       | 20,0 | 7     | 7,0  | 68    | 68,0 |

Tabla 17: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor

| Estadístico  | Valor | g.l. | p-valor. |
|--------------|-------|------|----------|
| Chi-Cuadrado | 12,8  | 8    | 0,146    |

Como se observa el valor de p es igual a 0,146 es mayor que el nivel de significación 0,05 lo cual indica que se acepta la hipótesis nula queda demostrado que la experiencia laboral de los trabajadores no está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho.

Hipótesis específica 3

$H_0$  : Las remuneraciones de los trabajadores no está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

$H_1$  : Las remuneraciones de los trabajadores está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

Tabla 18: Contingencia entre las Remuneraciones y Satisfacción de los usuarios

| Satisfacción de los usuarios | Remuneraciones | Total |
|------------------------------|----------------|-------|
|------------------------------|----------------|-------|

|                                  | Baja |      | Moderada |      | Alta |      | Obs. | Esp. |
|----------------------------------|------|------|----------|------|------|------|------|------|
|                                  | Obs. | Esp. | Obs.     | Esp. | Obs. | Esp. |      |      |
| Muy Insatisfecho                 | 5    | 5,2  | 1        | 1,4  | 2    | 1,4  | 8    | 8,0  |
| Insatisfecho                     | 12   | 8,4  | 1        | 2,3  | 0    | 2,3  | 13   | 13,0 |
| Ni Insatisfecho<br>Ni Satisfecho | 9    | 11,0 | 4        | 3,0  | 4    | 3,0  | 17   | 17,0 |
| Satisfecho                       | 12   | 12,3 | 5        | 3,4  | 2    | 3,4  | 19   | 19,0 |
| Muy Satisfecho                   | 6    | 7,1  | 1        | 1,9  | 4    | 1,9  | 11   | 11,0 |
| Total                            | 44   | 44,0 | 12       | 12,0 | 12   | 12,0 | 68   | 68,0 |

Tabla 19: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor

| Estadístico  | Valor | g.l. | p-valor. |
|--------------|-------|------|----------|
| Chi-Cuadrado | 10,1  | 8    | 0,256    |

Como se observa el valor de p es igual a 0,256 es mayor que el nivel de significación 0,05 lo cual indica que se acepta la hipótesis nula queda demostrado que las remuneraciones de los trabajadores no está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho.

Hipótesis específica 4

$H_0$  : El clima organizacional de los trabajadores no está relacionado en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

$H_1$  : El clima organizacional de los trabajadores está relacionado en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo en el Hospital Regional de Huacho

Tabla 20: Contingencia entre el Clima Organizacional y la Satisfacción de los usuarios

| Satisfacción de los usuarios     | Clima Organizacional |      |          |      |      |      | Total |      |
|----------------------------------|----------------------|------|----------|------|------|------|-------|------|
|                                  | Baja                 |      | Moderada |      | Alta |      |       |      |
|                                  | Obs.                 | Esp. | Obs.     | Esp. | Obs. | Esp. | Obs.  | Esp. |
| Muy Insatisfecho                 | 4                    | 1,8  | 1        | 2,4  | 3    | 3,9  | 8     | 8,0  |
| Insatisfecho                     | 8                    | 2,9  | 4        | 3,8  | 1    | 6,3  | 13    | 13,0 |
| Ni Insatisfecho<br>Ni Satisfecho | 1                    | 3,8  | 7        | 5,0  | 9    | 8,3  | 17    | 17,0 |
| Satisfecho                       | 1                    | 4,2  | 5        | 5,6  | 13   | 9,2  | 19    | 19,0 |
| Muy Satisfecho                   | 1                    | 2,4  | 3        | 3,2  | 7    | 5,3  | 11    | 11,0 |
| Total                            | 15                   | 15,0 | 20       | 20,0 | 33   | 33,0 | 68    | 68,0 |

Tabla 21: Prueba Chi-Cuadrado y p-valor

| Estadístico  | Valor | g.l. | p-valor. |
|--------------|-------|------|----------|
| Chi-Cuadrado | 25,78 | 8    | 0,001    |

Como se observa el valor de p es igual a 0,001 es menor que el nivel de significación 0,01 lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula queda demostrado que el clima organizacional de los trabajadores está relacionada en la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados

La discusión de los resultados se circunscribe tanto en la hipótesis formulada y comprobada estadísticamente y al marco teórico e investigaciones previas al presente estudio.

La hipótesis general de la investigación comprobó que la motivación laboral está relacionada con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho resultados similares a lo reportado por Sayamí (2015).

Para el efecto se contrastó la hipótesis alterna afirmando la relación entre ambas variables, los datos procesados establecieron la relación en la muestra de 68 trabajadores (profesionales y no profesionales), mediante la prueba no paramétrica Chi cuadrado observado = 24,4 con 8 grados de libertad, asociado un valor de probabilidad,  $p = 0.002$ , siendo que este valor  $p$  es menor que  $\alpha$ , se demuestra de manera precisa la validez de la hipótesis alterna.

Respecto a la primera y cuarta hipótesis específica se afirma que la formación profesional y el clima organizacional están relacionadas con la satisfacción de los usuarios mediante la prueba no paramétrica Chi cuadrado observado = 16,3 y 12,8 con 8 grados de libertad, asociado un valor de probabilidad,  $p = 0.048$  y  $0,001$  siendo que estos valores  $p$  son menores que  $\alpha$ , se demuestra de manera precisa la validez de las hipótesis alternas tal como se muestran en las tablas 15 y 21.

Respecto a la segunda y tercera hipótesis específica se rechaza lo afirmado que la experiencia laboral y las remuneraciones de los trabajadores están relacionadas en la satisfacción de los usuarios mediante la prueba no paramétrica Chi cuadrado observado =

12,8 y 10,1 con 8 grados de libertad, asociado un valor de probabilidad,  $p = 0,146$  y  $0,256$  siendo que estos valores  $p$  son mayores que  $\alpha$ , se demuestra de manera precisa la validez de las hipótesis nulas tal como se muestran en las tablas 17 y 19.

Respecto a la formación profesional existe un predominio del 63,8% que presentan una formación continua y muy continua mientras que los encuestados (profesionales y no profesionales) un 60,3% tienen poca experiencia laboral; el 64,7% tienen baja remuneraciones y el 48,5% responden que tienen un alto clima organizacional.

Respecto a la motivación laboral existe un predominio del 42,6% que presentan una motivación moderada y el 44,1% de usuarios se sienten satisfechos y muy satisfechos.

En la presente investigación, la satisfacción del usuario, es el resultado de un trato humano, individualizado y amable, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que son atendidos y en sus problemas de salud, superan la enfermedad y logran su bienestar (Blázquez y Quezada, 2014).

El soporte teórico confirma que, el usuario es la razón de existir de los consultorios externos, porque invierte para recibir a cambio un servicio, (Albrecht y Lawrence, 1998), quien al sentirse satisfecho establecerá diferentes niveles de intensidad en las relaciones entre él y los consultorios externos del Hospital, surgiendo entonces los usuarios continuadores o frecuentes y si por situaciones ajenas al hospital se produjera un error, los usuarios suelen dar una nueva oportunidad (Pérez, 2006) y no dudan recomendar los consultorios a terceros. La satisfacción de una experiencia racional o cognoscitiva; subordinado a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

No debe soslayar que, “la mayoría de directivos, suelen escudarse y mantener la visión que, el bienestar y aprobación del usuario es más difícil de medir, no se puede acopiar, es complicada de investigar, no se puede pronosticar un resultado, la duración es muy breve, todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo”, y sucede lo que (Cantú, 1996), “popularizó como los momentos de la verdad. Estos momentos, ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe y que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el

servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo”.

El trato personalizado que recibe el usuario en el consultorio es un aspecto clave para la satisfacción de los mismos, y se debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respeto a sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ninguna discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales. (Instituto Salvadoreño del Seguro Social, 2003), estas acciones imprimen en los usuarios el interés en la persona y su problema de salud (Ministerio de Salud. Perú, 2006), cuyos estándares de resultados acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento y recomendaciones sobre el uso de los medicamentos (Huiza, 2006) ofrecida exclusivamente por el médico, genera una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud (Chalco, 2000). Sobre la confidencialidad del diagnóstico, (Jonsen, A.;Siegler,M.;Winslade,W., 2010) es una obligación del personal de salud, a no divulgar la información, el usuario tiene derechos adquiridos (Abizanda, 1998), así como el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio debe ser cautelado y ejecutado respetando el orden correlativo de llegada, respetarse la privacidad del paciente en todas las circunstancias como el reconocimiento de su dignidad, esto incluye el derecho a pedir que se tenga una persona del mismo sexo presente durante ciertos exámenes médicos, durante el tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a no permanecer desnudo más tiempo que el necesario para llevar a cabo el procedimiento médico para el cual se le pidió desnudarse. (Zamora, 2016).

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

1. En la investigación se contrastó “mediante la prueba no paramétrica Chi cuadrado alcanzando un valor 24,4 con un nivel de significancia  $\alpha= 0.01$  y el valor  $p = 0,002$  es menor al nivel de significancia se demostró que la motivación laboral se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho”.

Se determinó que “existe una relación directa positiva y altamente significativa con un coeficiente de contingencia de 0,51 evidenciando que cuando mayor es la motivación laboral de los trabajadores mejor es la satisfacción de los usuarios”.

2. La primera hipótesis específica “se ha comprobado mediante la prueba no paramétrica Chi-cuadrado obteniendo un valor 16,3 con un nivel de significancia  $\alpha= 0.05$  y el valor  $p = 0,048$  es menor al nivel de significancia se demostró que la formación profesional se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho”.

Se determinó que “existe una relación directa positiva y significativa con un coeficiente de contingencia de 0,44 evidenciando que cuanto mejor es la formación profesional de los trabajadores mayor es la satisfacción de los usuarios”.

3. La segunda hipótesis específica “se ha comprobado mediante la prueba no paramétrica Chi-cuadrado obteniendo un valor 12,8 con un nivel de significancia  $\alpha= 0.05$  y el valor  $p = 0,146$  es mayor al nivel de significancia se demostró que la formación profesional no se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho”.

4. La tercera hipótesis específica “se ha comprobado mediante la prueba no paramétrica Chi-cuadrado obteniendo un valor 10,1 con un nivel de significancia

$\alpha = 0.05$  y el valor  $p = 0,256$  es mayor al nivel de significancia se demostró que la experiencia laboral no se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho”.

5. La cuarta hipótesis específica “se ha comprobado mediante la prueba no paramétrica Chi-cuadrado obteniendo un valor 25,78 con un nivel de significancia  $\alpha = 0.01$  y el valor  $p = 0,001$  es menor al nivel de significancia se demostró que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo del Hospital Regional de Huacho”.

Se determinó la existencia de “relación directa, positiva y altamente significativa con un coeficiente de contingencia de 0,52 evidenciando que cuanto mejor es el clima organizacional de los trabajadores mayor es la satisfacción de los usuarios”.

6. El 20,6% son médicos tienen un tiempo de servicio promedio de 12,6 años y perciben un ingreso mensual promedio de 4407,1 soles, el 30,9% enfermero(a) presentan un tiempo de servicio promedio de 9,1 años y perciben un ingreso mensual promedio de 2000,0 soles; el 20,6% son obstetras tienen un tiempo de servicio promedio de 9,14 años y tienen un ingreso mensual promedio de 2285,7 soles y el 27,9% son técnicos en enfermería tienen un tiempo de servicio promedio de 12,6 años y perciben un ingreso mensual promedio de 1594 soles.
7. Los médicos presentan un nivel alto de valoración en su trabajo con un 85,7%, las obstetras con un 71,4%, las enfermeras(as) muestran un nivel medio de valoración en su trabajo con un 52,4% y los técnicos en enfermería con un 63,2% . Por otro lado los médicos solo presentan los niveles alto y medio mientras que las obstetras, enfermeras(as) y técnicos en enfermería presentan los niveles alto, medio y bajo.
8. El 54,4% de los trabajadores (profesionales y no profesionales) son altamente valorados en su trabajo, el 35,3% valorado y el 10,3% no valorado en su trabajo. Por otro lado el 38,2% de los trabajadores presentan un mediano apoyo a la capacitación, el 39,7% alta comunicación y trabajo en equipo, el 42,6% motivación laboral moderada, 32,4% baja y 25,0% baja. Del mismo modo el 44,1% de los usuarios se sienten satisfechos y muy satisfechos, el 30,9% muy insatisfechos e insatisfechos y el 25,0% ni insatisfecho ni satisfecho.
9. El 41,2% de los trabajadores (profesionales y no profesionales) están en una etapa inicial de formación profesional, el 33,8% continua y el 25,0% muy continua; el 60,3% tienen poca experiencia laboral, el 29,4% moderada y el 10,3% buena; el

64,7% tienen baja remuneraciones, el 17,6% moderada y el 17,6% alta, el 22,1% tienen un bajo clima organizacional, 29,4% moderado y el 48,5% alto.

## **6.2 Recomendaciones**

1. Los directivos del Hospital Regional de Huacho deben establecer sustentos ante el Ministerio de Salud para el incremento de presupuesto con el fin de realizar capacitaciones basadas en la mejora de la calidad de atención al usuario que acude a los consultorios externos del hospital.
2. La Dirección Regional de Salud como ente rector deberían revisar las bases legales y normativas relacionadas a políticas de gestión del talento humano que brinda su servicio en las diferentes instituciones del estado e implementarlas y supervisar su cumplimiento.
3. Los gestores del Hospital Regional de Huacho deberían implementar talleres de gestión del talento humano, manejo de habilidades blandas, mejora de relaciones entre los gestores y trabajadores.
4. Las Universidades locales de nuestra región deberían implementar dentro de su malla curricular el desarrollo de las asignaturas de ética y relaciones humanas, políticas de gestión, calidad del talento humano, elaboración de proyectos de mejora continua, de tal manera que cada vez se fortalezcan las habilidades y actitudes de los futuros profesionales.
5. Es preciso que las instituciones sanitarias en especial el Hospital Regional de Huacho realice al menos anualmente un estudio de clima organizacional en las diferentes unidades prestadoras de servicios de salud con la finalidad identificar aspectos críticos a fortalecer, ello permitirá mejorar la calidad del trato entre los trabajadores de salud que repercutirá en la mejora de calidad de atención a los usuarios de consultorios externo.
6. Es imperativo efectuar un análisis y un estudio posterior a nivel de valoración que tiene los profesionales médicos a su trabajo considerando que dentro de todos los grupos ocupacionales es el grupo que muestra un nivel medio de valoración comparado con otros grupos ocupacionales de demuestran entre niveles altos y medios.

7. La población organizada a través de los diferentes espacios como la defensoría del pueblo, los responsables de verificar la calidad de atención del usuario y los propios usuarios, deben de tener mayor información respecto a los espacios de reclamaciones y recomendaciones, información que sería de vital importancia para su análisis en cuanto implique la percepción del usuario de la atención recibida en consultorios externos del Hospital Regional de Huacho.
8. La institución podría ejercer acciones de gestión inter sectorial y multidisciplinaria con énfasis en la información y comunicación a la totalidad de servidores, el tiempo atención, los consultorios que presta atención, ya que esto favorecería determinar que una población bien informada mejorara su percepción en relación a calidad de prestación del servicio de consulta externa en el Hospital regional de Huacho.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes documentales

Instituto Salvadoreño del Seguro Social. (2003). *Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas*. Obtenido de <http://www.gerenciasalud.com/art.260.htm>

Ministerio de Salud. (2006). *Sistema de Gestión de la Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección Ejecutiva de la Calidad en Salud. Norma Técnica: R.M. 519-2006*. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519-2006%20SGC.pdf>

Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Resolución Ministerial N°527- 2011/MINSA/*. Lima, Perú. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

OMS/OPS. (2002). *Calidad en la Atención y Seguridad del Paciente*. Obtenido de [http://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3412%3A2010-calidad-atencion-seguridad-paciente&catid=1530%3Apatient-safety&lang=es](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=3412%3A2010-calidad-atencion-seguridad-paciente&catid=1530%3Apatient-safety&lang=es)

Sayamí, Z. (2015). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas*. Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo.

Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Arzobispo Loayza*. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima-Perú.

## 7.2 Fuentes bibliográficas

Abizand, R.(1998). Dilemas Críticos en el Paciente Crítico: En bioética y medicina intensiva. Barcelona: Edika-Med. Obtenido de <http://www.medicina-intensiva-libro.com/2011/05/0307-etica-e-investigacion-en-medicina.html>

Albrecht, K y Lawrence, J. (1998). La excelencia en el servicio. Conozca y comprenda a sus clientes. Colombia: 3R Editores Ltda. Obtenido de <http://tunegocioonline.weebly.com/bibliografiacutea.html>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. México: Interamericana Mc Graw Hill.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación*. (Sexta ed.). México D.F.: McGraw Hill. Obtenido de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-+sampieri+-+6ta+EDICION.pdf>

Jonsen, A.;Siegler,M.;Winslade,W. (2010). *Ética clínica* (7ma ed.). New York: McGraw-Hill. Obtenido de <https://depts.washington.edu/bioethx/tools/4boxes.html>

Marriner, A. y Raile, M. (1999). Modelos y teorías en enfermería. España: Harcourt Brace.

## 7.3 Fuentes hemerográficas

Blázquez, S. y Quezada, A. (2014). Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Veracruzana. *Rev Med UV*, 14. Obtenido de [https://www.uv.mx/rm/num\\_anteriores/revmedica\\_vol14\\_num1/articulos/satisfaccion.pdf](https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf)

Chalco, J. (2000). Diagnóstico II: El examen clínico. *Epidemiología Clínica. Paediatrica*, 3(2), 42-44. Obtenido de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Paediatrica/v03\\_n2/pdf/diagnostico2.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Paediatrica/v03_n2/pdf/diagnostico2.pdf)

Grönroos, C. (1984). Marketing y Gestión de Servicios. Ed. Díaz de Santos Madrid. A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*. Pp. 18, 36-44. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Parasuraman, A.;Zeithaml V.y Berry, L. (1988). SERVQUAL: una escala de múltiples ítems que mide las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio". *Journal of Retailing*, 64(1), 12 -40. Obtenido de <http://howardesign.com/exp/service/cite.php?id=10>

Zamora, (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria. *Horiz. Med.* vol.16 no.1 Lima ene./mar. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2016000100006&script=sci_arttext)

#### **7.4 Fuentes electrónicas**

Castillo, E. (2005). *Escala multidimensional SERVQUAL Facultad de Ciencias Empresariales Universidad de Bio Bio, Chile*. Obtenido de [https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RIpHQ\\_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1](https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RIpHQ_3C0f81fax9YseQdYV0GeYqPtqSys/edit?pli=1)

Castillo, G. (2011). *Grado de satisfacción del usuario externo con la calidad de atención en la consulta externa que se desarrolla en el Centro Médico Esmil. Universidad Católica de Loja. Ecuador.*

Escobar, J. y Cutervo, A. (2008). Validez de Contenido y Juicios de Expertos: Una Aproximación a su utilización *Avances en Medición*, 6 pp 27 – 36. Disponible en [www.humanas.unal.edu.co/psicometria/.../Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27\\_36\\_pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/.../Articulo3_Juicio_de_expertos_27_36_pdf)

Gubio, P. (2014). *Satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del Centro de Salud Pomasqui de Quito*. Obtenido de Tesis para optar el Grado de Maestra en Gerencia y Auditoria de Servicios de Salud Bucal.Universidad Central del Ecuador.: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4604/1/T-UCE-0006-36.pdf>

Huarcaya, R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas*,. Tesis, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.

Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de la base Naval. Octubre- Diciembre.2003. (Tesis para optar el Grado de Magister en Enfermería). UNMSM.* Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza\\_gg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1891/1/Huiza_gg.pdf)

León, C. (1998). *El uniforme y su influencia en la imagen social.* La Habana, Cuba. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/scielo.php>

Mira, J. (2000). Semejanzas y diferencias entre satisfacción y calidad Percibida. *Rev. Cal Asist.* (15), 36-42.

Morales, V. y Hernández, A. (2003). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Departamento de Psicología Social, Antropología Social. Facultad de Psicología Universidad de Málaga, España.* Obtenido de <http://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

## ANEXOS

### Anexo 1. Instrumento de medición de la motivación laboral

Estimado señor(a): En esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de motivación laboral de los trabajadores. Se le solicita responder con sinceridad y veracidad las preguntas que son de carácter confidencial y anónimo. Agradezco de antemano su participación.

¿Cuál es tu perfil profesional?

Médico ( ) Enfermero(a) ( ) Obstetrices ( )

Técnico en enfermería ( )

¿Estudios de posgrado?

Si ( ) No ( )

¿Cuántos años de servicio tiene?

.....

Realiza labores fuera de la institución

Si ( ) No ( )

¿Cuánto es su ingreso mensual?

.....

#### Instrucciones

Este instrumento consta de proposiciones numeradas. Lea cada una de ellas y decida qué tan de acuerdo o desacuerdo está con ellas.

Debe marcar las respuestas con un aspa x, tomando en cuenta la escala siguiente:

TD=Totalmente en desacuerdo    D= En desacuerdo    I= Indeciso

A= Acuerdo    TA= Totalmente de acuerdo

| PROPOSICIONES  | TD | D | I | A | TA |
|--|----|---|---|---|----|
| 1 La institución me hace sentir como parte importante de ella  |    |   |   |   |    |
| 2 Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo  |    |   |   |   |    |
| 3 He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la institución              |    |   |   |   |    |
| 4 Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución                                      |    |   |   |   |    |
| 5 En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo   |    |   |   |   |    |
| 6 Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce inmediato  |    |   |   |   |    |
| 7 Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo   |    |   |   |   |    |
| 8 Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo                      |    |   |   |   |    |
| 9 Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la institución                                   |    |   |   |   |    |
| 10 He sido promovido por mis logros en el trabajo  |    |   |   |   |    |
| 11 Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta                         |    |   |   |   |    |
| 12 Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área   |    |   |   |   |    |
| 13 Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo |    |   |   |   |    |
| 14 Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores   |    |   |   |   |    |
| 15 La institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella                             |    |   |   |   |    |

## Anexo 2. Instrumento de medición de la satisfacción del usuario

Estimado señor(a): En esta investigación tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario atendido en el servicio de consulta externa del Hospital Regional de Huacho. Se le solicita responder con sinceridad y veracidad las preguntas que son de carácter confidencial y anónimo. Agradezco de antemano su colaboración.

### Instrucciones

Este instrumento consta de proposiciones numeradas. Debe marcar las respuestas con un aspa x, tomando en cuenta la escala siguiente:

1= Nunca                      2= A veces                      3= Siempre

| PROPOSICIONES   | 1 | 2 | 3 |
|---|---|---|---|
| 1 Recibió buen trato durante la atención  |   |   |   |
| 2 El personal le brindó confianza para expresar su problema   |   |   |   |
| 3 Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo   |   |   |   |
| 4 El personal que le atendió le explicó sobre el examen que le iba a realizar   |   |   |   |
| 5 El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender, cuál es su problema de salud o resultado de la consulta |   |   |   |
| 6 Le dieron indicaciones en una receta  |   |   |   |
| 7 Están escritas en forma clara para usted  |   |   |   |
| 8 El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa  |   |   |   |
| 9 Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, está a su alcance  |   |   |   |
| 10 El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación                                |   |   |   |
| 11 Durante la consulta se respeta su privacidad   |   |   |   |
| 12 El horario de atención del establecimiento le parece conveniente   |   |   |   |
| 13 Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento  |   |   |   |
| 14 El establecimiento se encuentra limpio   |   |   |   |
| 15 Espero mucho tiempo  |   |   |   |
| 16 En términos generales , usted siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención                             |   |   |   |
| 17 En términos generales, usted se siente satisfecho con la atención recibida   |   |   |   |

Anexo 3. Confiabilidad del cuestionario de Motivación Laboral mediante el Alfa de Cronbach

| ÍTEM | PREGUNTA  | Varianza      |
|------|---|---------------|
| 01   | La institución me hace sentir como parte importante de ella   | 0,619         |
| 02   | Existe forma de saber si hago bien o mal mi trabajo   | 0,909         |
| 03   | He recibido felicitaciones por los años que he prestado mis servicios en la Institución             | 1,523         |
| 04   | Existe buen trato con los funcionarios dentro de la institución                                     | 0,835         |
| 05   | En la institución mis superiores valoran mi esfuerzo personal                                       | 1,673         |
| 06   | Cuando hago un buen trabajo mi jefe lo reconoce de inmediato  | 1,084         |
| 07   | Cuento con entera libertad de acción en mi trabajo  | 0,843         |
| 08   | Mi jefe inmediato se preocupa por capacitarme para que realice mejor mi trabajo                     | 1,279         |
| 09   | Estoy satisfecho con las prestaciones que me ofrece la Institución                                  | 0,786         |
| 10   | He sido promovido por mis logros en el trabajo  | 1,616         |
| 11   | Mis superiores tienen la confianza de que haré mi trabajo en forma correcta                         | 1,596         |
| 12   | Mi jefe propicia el trabajo en equipo dentro del área   | 0,456         |
| 13   | Los materiales y equipo con los que cuento son los necesarios para realizar con eficacia mi trabajo | 0,552         |
| 14   | Tengo buena comunicación con mis jefes y superiores   | 1,176         |
| 15   | La institución se preocupa porque el personal se sienta a gusto en ella                             | 0,664         |
|      | <b>SUMA DE LA VARIANZA DE CADA UNO DE LOS ÍTEMS</b>   | <b>15,610</b> |
|      | <b>VARIANZA DE LA SUMA</b>  | <b>93,977</b> |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = \frac{15}{14} \left[ 1 - \frac{15,610}{93,977} \right] = 0,893$$

Como el Alfa de Cronbach = 0,893 > 0,80, entonces existe un alto índice de consistencia interna, por lo tanto, el instrumento (cuestionario) para la motivación laboral es estadísticamente fiable.

#### Anexo 4. Confiabilidad del cuestionario de Satisfacción mediante el Alfa de Cronbach

| ÍTEM | PREGUNTA   | Varianza      |
|------|--|---------------|
| 01   | Recibió buen trato durante la atención   | 0,641         |
| 02   | El personal le brindó confianza para expresar su problema  | 0,613         |
| 03   | Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo  | 0,521         |
| 04   | El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar  | 0,438         |
| 05   | El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es su problema de salud o resultado de la consulta | 0,638         |
| 06   | Si le dieron indicaciones en una receta  | 0,586         |
| 07   | Están escritas en forma clara para Ud  | 0,375         |
| 08   | El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa   | 0,503         |
| 09   | Las tarifas establecidas en el establecimiento para la atención, están a su alcance  | 0,285         |
| 10   | El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación                                | 0,731         |
| 11   | Durante la consulta se respeto su Privacidad   | 0,591         |
| 12   | El horario de atención del establecimiento le parece conveniente   | 0,709         |
| 13   | Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento  | 0,223         |
| 14   | El establecimiento se encuentra limpio   | 0,851         |
| 15   | Esperó mucho tiempo para ser atendido  | 0,091         |
| 16   | En términos generales, Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención                                | 0,214         |
| 17   | En términos generales, Ud. se siente satisfecho con la atención recibida   | 0,504         |
|      | <b>SUMA DE LA VARIANZA DE CADA UNO DE LOS ÍTEMS</b>  | <b>8,513</b>  |
|      | <b>VARIANZA DE LA SUMA</b>   | <b>36,807</b> |
|      | <b>N válido (por lista)</b>  |               |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right] = \frac{17}{16} \left[ 1 - \frac{8,513}{36,807} \right] = 0,817$$

Como el Alfa de Cronbach = 0,817 > 0,80, “entonces existe un alto índice de consistencia interna, por lo tanto, el instrumento (cuestionario) para la satisfacción es estadísticamente fiable”.

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del asesor o director]**  
**ASESOR**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del presidente]**  
**PRESIDENTE**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del secretario]**  
**SECRETARIO**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del primer vocal]**  
**VOCAL**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del segundo vocal]**  
**VOCAL**

---

**[Indique los nombres y apellidos completos del tercer vocal]**  
**VOCAL**