

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CIENCIAS



TESIS

**Motivación del Personal Asistencial y su Relación con la
Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José
Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018**

**Para obtener el Grado Académico de Maestra en
Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de
Salud**

Investigador : Lic. Enf. Blanca Perla Vásquez Paredes

Asesor : Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo

Lambayeque, 2019

Dra. Tomasa Vallejos Sosa
Presidente

Mg. Rosario Clotilde Castro Aquino
Secretario

Dr. Víctor Daniel Linares Baca
Vocal

Dr. Néstor Manuel Rodríguez Alayo
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Blanca Perla Vásquez Paredes Investigadora y Néstor Manuel Rodríguez Alayo asesor del Trabajo de Investigación “Motivación del Personal Asistencial y su Relación con la Satisfacción del Usuario externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2017” declaramos bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumimos responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 2019

Lic. Blanca Perla Vásquez
Paredes

Dr. Néstor Manuel Rodríguez
Alayo

DEDICATORIA

A mis padres que están en el cielo Violeta y Segundo por creer en mí y por su amor incondicional. Ellos me enseñaron y apostaron por mí, son el motivo de mi vida y el estímulo a conseguir mis objetivos. A mi Esposo Arturo e hijo Rodrigo, como ejemplo de superación para un futuro mejor. A mis hermanos Dora, Juan y Segundo como ejemplo, reflejado en la culminación de esta maestría.

Blanca Perla Vásquez Paredes

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme sentir su amor día a día, porque me ha rodeado de seres hermosos, por darme la posibilidad y decisión de estudiar una maestría, y la perseverancia para culminarla, a mi Familia por su amor, su compañía y su ayuda incondicional. También al Dr. Néstor Rodríguez Alayo, asesor de la presente investigación, por su visión crítica y rigor metodológico, que ayudaron a mi crecimiento como investigadora. A mis docentes de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, por sus conocimientos, amistad y motivación, porque me enseñaron a ver la vida con otra perspectiva. A cada una de los Pacientes y Profesionales de Salud que participaron en esta investigación, por su tiempo y colaboración.

Blanca Perla Vásquez Paredes

INDICE

Acta de Sustentación.....	iii
Declaración Jurada de Originalidad.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción.....	1
Capítulo I.....	9
Diseño Teorico.....	9
1.1. Antecedentes del Problema.....	9
1.2 Base Teórica.....	15
Capítulo II:	34
Metodos y Materiales.	34
2.1 Diseño de Investigación.	34
2.2 Abordaje de la Investigación.	35
2.3 Población y Muestra	35
2.4 Criterios de Inclusión y Exclusión.....	38
2.5 Método, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
2.6 Procedimiento de Recolección de Datos.....	40
2.7 Análisis de Datos.....	42
2.8. Principios Eticos.....	42
Capítulo III:	44
Resultados y Discusión	45
Capítulo IV:.....	68
Conclusiones.....	68
Capítulo V:	71
Recomendaciones	72
Referencias Bibliográficas.	73
Anexos.....	79

RESUMEN

La motivación del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo son dos variables importantes en la gestión y desarrollo de las instituciones de Salud, porque condicionan la calidad de atención. Este estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre la motivación del personal asistencial con la satisfacción del usuario externo, mediante un estudio descriptivo, prospectivo, correlacional, con la aplicación de encuestas a 54 profesionales asistenciales para estudio de motivación por la teoría de Herzberg, determinando niveles: malo, regular, bueno y muy bueno; y a 377 usuarios externos que acudieron a dicho Establecimiento de salud, entre los meses de abril a junio 2018 para establecer niveles de satisfacción: satisfecho o insatisfecho, según la metodología SERVQUAL. Se aplicó la prueba del Chi cuadrado para relacionar las variables de estudio con $p < 0.05$ como significativo.

El nivel de motivación del personal fue del 59.3%, y correspondieron a médicos, enfermeros, fisioterapeuta y químico farmacéutico, y según dimensiones predominó el nivel bueno en Factores Extrínsecos 53.7% y factores intrínsecos el 61.1 %; En cuanto a la satisfacción del usuario externo predominó la insatisfacción y según dimensiones fueron: Fiabilidad 70.6 %, Capacidad de Respuesta 79.3%, Seguridad 60%, Empatía 79.2%, Aspectos Tangibles 63%, correspondiendo a una insatisfacción de 70.8%. Existiendo relación entre las variables de estudio ($p < 0.05$).

Se concluye que, existe relación entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo, en el centro de salud y periodo de estudio.

Palabras Clave: Motivación, Personal Asistencial, Satisfacción, Usuario externo.

ABSTRACT

The motivation of the healthcare personnel and the satisfaction of the external user are two important variables in the management and development of health institutions, because they condition the quality of care. The aim of this study was to establish the relationship between the motivation of the healthcare personnel with the satisfaction of the external user, through a descriptive, prospective, correlational study, with the application of surveys to 54 healthcare professionals for motivation study by the Herzberg theory, determining levels: bad, regular, good and very good; and 377 external users who came to this health facility, between the months of April to June 2018 to establish levels of satisfaction: satisfied or dissatisfied, according to the SERVQUAL methodology. The Chi-square test was applied to relate the study variables with $p < 0.05$ as significant.

The level of motivation of the staff was 59.3%, and corresponded to doctors, nurses, physiotherapist and pharmaceutical chemist, and according to dimensions the good level in Extrinsic Factors prevailed 53.7% and intrinsic factors 61.1%; Regarding satisfaction of the external user dissatisfaction prevailed and according to dimensions were: Reliability 70.6%, Response Capacity 79.3%, Security 60%, Empathy 79.2%, Tangible Aspects 63%, corresponding to a dissatisfaction of 70.8%. There is a relationship between the study variables ($p < 0.05$).

It is concluded that there is a relationship between the motivation of the healthcare personnel and the satisfaction of the external user, in the health center and study period.

Keywords: Motivation, Personal Assistance, Satisfaction, External user.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los diversos estudios realizados en nuestro país aplicando como instrumento el modelo SERVQUAL del Ministerio de Salud, se aprecian elevados niveles de insatisfacción de los usuarios externos respecto a los servicios brindados por Establecimientos del País (MINSA), esto en función a diversas causas las cuales son necesarias tomar en cuenta para incidir directamente en la Mejora continua del Servicio. En el caso del presente Estudio se consideró tomar en cuenta una de las tantas variables que influyen en la Satisfacción del Usuario y es: la Motivación del Personal asistencial.

La presente Investigación tuvo como objeto de estudio, analizar la relación, entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud José Leonardo Ortiz, esto con la finalidad de valorar y priorizar dentro de la Gerencia de los servicios de salud al elemento humano, para una mejora de los procesos de atención, lo que repercutirá en la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos.

Dentro de las características actuales del Servicio se observa que el usuario que llega a requerir una atención en consultorio o emergencia es mucho más exigente que en los servicios de hospitalización, enfrentándose al personal de salud, mostrando en algunas oportunidades maltratos y actitudes negativas hacia el enfermero o médico que lo atiende, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad. El usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos y ello se traduce en satisfacción

o insatisfacción del paciente dependiendo de la calidad de atención que recibe, por consiguiente, el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud se refleja en la satisfacción del paciente y familia.

Por todo lo mencionado se hizo necesario el desarrollo del presente trabajo de investigación, para proponer estrategias tendientes a mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo como el nivel motivacional del profesional de salud y así orientar los esfuerzos de mejora de calidad en los servicios de salud.

Estos resultados servirán de ser necesario, para iniciar, un programa de mejoramiento continuo no solamente en el aspecto motivacional sino también en el aspecto integral de la relación personal de Salud y usuario externo. Así mismo servirá de retroalimentación al personal asistencial y seguir mejorando la calidad de atención al usuario externo, al final, el juez de la calidad es el usuario y su opinión constituye el elemento clave para la interpretación de la misma.

La motivación es un concepto especialmente estudiado por los diferentes científicos sociales, quienes han brindado al tema un aporte de incalculable valor, haciendo que en las últimas décadas se hayan aceptado cada vez más ideas fundamentales de motivación, pues el estudio de ésta, es una búsqueda de inquietantes respuestas a la naturaleza humana.

Para entender la forma de ser de las personas, todas las Instituciones de Salud, adecuadamente gestionadas deberían tomar en cuenta la motivación, para lograr la colaboración y cooperación de todos sus integrantes en la búsqueda por obtener sus metas y objetivos.

Cuando no existe motivación o es insuficiente, ya sea por fracaso o por dificultad para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse poco a poco. Por otro lado, según Berbel y Gan, tener una motivación adecuada hacia el trabajo da origen sin lugar a duda a resultados psicológicos positivos, tales como la realización personal. En consecuencia, el trabajador que satisface en su empleo mayores necesidades sociales y psicológicas se encuentra más implicado y motivado en el mismo¹.

La conducta del ser humano responde a una serie de actividades orientadas hacia metas, permitiendo a las personas realizar actos que los llevan a lograr algo. Por lo tanto ésta se convierte en una dinámica compleja, en la cual no sólo difiere de un individuo a otro, sino que evoluciona y cambia con los años, así como con las condiciones de trabajo, el medio ambiente, el trato que reciben de sus superiores, respeto, reconocimiento por el trabajo realizado y la calidad de vida en el trabajo entre otros, lo que motiva para lograr que una persona pueda dar lo mejor de sí misma en su actividad para la consecución de los objetivos.

Sin embargo, hay una serie de factores comunes a todos los países, en el caso del personal asistencial, que apuntan al déficit causado por la falta de motivación, incluyendo factores como: El envejecimiento, la jubilación, las inadecuadas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, situaciones de estrés, carga laboral, falta de capacitación profesional, limitado recurso material para la ejecución de actividades y / o procedimientos, inadecuado reconocimiento de sus labores, infraestructura y remuneraciones, entre otros. La motivación es un factor que puede intervenir en la calidad de atención, la preocupación e interés son necesarios para lograr una mejoría en la salud de los pacientes². Así mismo es necesario que el personal este motivado y a la vez satisfecho en su centro laboral, para lograr una mejor aptitud de atención observada por los usuarios externos de una organización. Es importante

la calidad de atención que se brinde al paciente o cliente, que no solo implica un adecuado diagnóstico o una prescripción acertada, sino que se conjugan una combinación donde además participan características del paciente, del médico y del personal de apoyo del establecimiento.

El Ministerio de Salud considera a las buenas Prácticas para la mejora del Clima Organizacional, como la clave para el éxito de una organización porque condiciona las actitudes y el comportamiento de sus trabajadores ya que la estructura y el proceso organizacional interactúan con los trabajadores, produciendo percepciones del ambiente o entorno laboral, incidiendo directamente en el grado de motivación y satisfacción en el trabajo. Asimismo, en el Marco de la reforma del Sector salud se contempla una nueva política remunerativa basada en mérito y desempeño, relacionando directamente como beneficio para las personas con una mejor calidad de la atención y así para el sistema, obtener un mejor clima laboral, mejorar la satisfacción, motivación y desempeño del personal de salud³.

La motivación se debe considerar dentro del proceso de la gestión de los recursos humanos, ya que debe estar implícita dentro de las condiciones laborales que establece la organización para regular su desempeño. Para el logro de este objetivo, es fundamental la satisfacción del personal de salud, ya que definitivamente existe un vínculo estrecho entre el nivel de motivación laboral y la satisfacción de los usuarios externos. Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

La satisfacción del usuario externo implica una experiencia racional o cognitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud⁴.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo, para la atención de buena calidad es tan esencial como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. Esto hace necesario que los establecimientos de salud deban contar con mecanismos de escucha al usuario y un sistema eficaz de gestión de sus quejas y sugerencias. 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 externos¹.

A todo ello se han implementado algunas estrategias para una adecuada satisfacción del usuario, todas ellas normadas por el Ministerio de Salud, estas acciones están enmarcadas en la participación del personal de salud, sin embargo, los resultados no han sido los óptimos

y el problema en el sector Salud aún persiste. Por lo que la satisfacción del Usuario o cliente externo es importante porque es un indicador que nos sirve para medir si el servicio que brindamos es adecuado o no. El usuario externo está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

La Organización Mundial de la Salud define a la calidad como un alto nivel de excelencia profesional, el uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente y resultados finales en la salud⁴.

Todas estas condiciones detalladas con anterioridad como variables para una atención de calidad destacan a la motivación del personal asistencial y satisfacción del Usuario externo; ante esta realidad se planteó la siguiente interrogante ¿Existe relación entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018?

Por lo que la hipótesis de la presente investigación es: Existe relación entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018.

Siendo la hipótesis nula resultante: la no existencia de relación entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018.

Teniendo en cuenta los objetivos de nuestro estudio: a) Determinar los niveles de motivación del personal asistencial. b) Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo. c) Relacionar la motivación del personal asistencial con la satisfacción del usuario externo, c) Comparar los niveles de motivación según los factores extrínsecos e intrínsecos del personal

asistencial. d) Identificar el profesional de salud con mayores niveles de motivación. e)
Describir las características sociodemográficas del personal asistencial y de los usuarios.

CAPÍTULO I:

DISEÑO TEORICO

CAPÍTULO I

DISEÑO TEORICO

1.1. Antecedentes del Problema.

Nivel Internacional.

Dios Guerra A. (México - 2012). Estudió Valoración de satisfacción de usuarios de la consulta externa en centros de salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. Con el objetivo de medir la satisfacción relacionada con aspectos técnicos y comunicativos de los usuarios de consulta de Enfermería en Atención Primaria. Fue un estudio observacional y descriptivo realizado con usuarios del Servicio de Enfermería de los Centros de Salud de Córdoba y provincia.; con un Análisis descriptivo e inferencial (Test de Ji-cuadrado; $p < 0,05$). Participaron 335 pacientes. Con un 94,2% de usuarios que mostraron satisfacción con la atención recibida por la enfermera. La media de pacientes entrevistados fue de 37 por Centro y de 6 encuestas por cada enfermera/o. La mayoría de los pacientes que consultaron con Enfermería en los Centros de Salud mostraron satisfacción con la atención recibida, si bien les gustaría participar más en la toma de decisiones ⁵.

Nivel Nacional.

Berrios Basilio E. (Huancayo - 2018). Estudió Factores determinantes de satisfacción del usuario externo de EsSalud en relación con la motivación del personal médico. Con el objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario externo del servicio de hospitalización en Cirugía General del Hospital IV Huancayo EsSalud en relación con la

motivación del personal médico en el periodo enero 2018 a junio 2018. Fue de diseño descriptivo correlacional y el tipo de investigación cuantitativa, cuya muestra fue de 550. Se concluye que no hay una relación directa entre la motivación del profesional médico y la satisfacción del usuario externo, encontrando el 52% de insatisfacción del usuario externo⁶.

Chu García L. (Loreto - 2018). En su estudio Calidad de atención y grado de Satisfacción del usuario de Consulta Externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto. Con el objetivo de evaluar la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario de consulta externa de Pediatría del Hospital Regional de Loreto de octubre 2016 a febrero 2018. Mediante un estudio observacional, descriptivo, transversal, correlacional y prospectivo, en 365 usuarios con edad de 28 a 37 años (57.5%), predominando el sexo femenino (92%), los que tuvieron educación secundaria (76.0%), los usuarios continuadores (79.7%). El grado de satisfacción del usuario fue de 19.3%⁷.

Cusiquispe Quispitupa, C. (Andahuaylas – 2016). En su estudio Motivación del Personal y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac, tubo el objetivo determinar la relación entre la motivación del personal de salud y la satisfacción del usuario externo. Metodológicamente correspondió al enfoque cuantitativo, del tipo básico, cuyo diseño es no experimental correlacional, se tomó una muestra a 48 trabajadores y 40 usuarios externos de manera no probabilística, llegando a aplicar la encuesta el cual contenía 22 ítems, cada una de las cuales se distribuyó de acuerdo con las dimensiones, Se concluyó en que la motivación no fue buena del personal de salud 33.3%. La satisfacción del usuario externo no es buena, reflejó que el 62,5% de los usuarios y pacientes que concurrieron a este nosocomio opinaron que es regular. Mediante la prueba estadística de correlación Tau b de Kendall se determinó que la relación entre la motivación

del personal de salud y la satisfacción del usuario externo es buena y significativa en el área de emergencia del hospital subregional de Andahuaylas –Apurímac⁸.

Palacios Ramos H, Rafael Curichimba D. (Huancavelica - 2014). Estudiaron la Motivación del personal de Enfermería y Satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización - Hospital Departamental de Huancavelica" Zacarias Correa Valdivia" 2014 para determinar la relación entre la motivación del personal de enfermería y el nivel satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización. El tipo de investigación fue no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal; la población estuvo conformada por 40 enfermeras y 40 usuarios externos. Los resultados fueron: el 55% de los trabajadores están en la edad de 28 a 35 años, el 33% de los usuarios tienen la edad de 44 a 50 años, predominó el sexo Femenino (63%) y un 33% tuvieron un nivel de instrucción secundaria completa. Se afirmó que existe relación entre el nivel de motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario. El 60% de los usuarios hospitalizados presentan un nivel de satisfacción media⁹.

Redhead García R (Chaclacayo - Lima 2013). Estudió la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, se utilizó el diseño de investigación no experimental, descriptivo y correlacional. Se usó el cuestionario de calidad de servicio (servqual) y el cuestionario de satisfacción del cliente externo. La muestra fue de 317 de clientes externos Se demostró que sí existió relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, en la institución y fecha de estudio¹⁰.

Córdova Bonifacio V (Lima - 2012). En su estudio Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Es un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, a 66 miembros del personal de salud para estudio de motivación por la teoría de Herzberg, en correlación con 120 usuarios externos que asisten a dichos tópicos divididos en siete grupos. En cuanto a los resultados la motivación fue alta en el personal de salud con predominio de los factores motivacionales intrínsecos. La correlación entre la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud en el área de emergencia es muy baja teniendo en cuenta que solo el 33 % de los encuestados declararon estar satisfecho. Por lo que menciona que existen otros factores que condicionan esta satisfacción en los usuarios externos, lo que merece una investigación en el área de emergencia¹¹.

Paredes Choquehuanca G. (Moquegua - 2012). En su estudio Satisfacción del Usuario Externo y su Relación con la Motivación del Profesional de Salud, servicio de emergencia-hospital regional de Moquegua. La presente investigación desarrolló un estudio sobre cómo los usuarios percibieron el nivel de calidad del servicio de atención prestados por el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, para lo cual se llevó a cabo una investigación transversal de tipo exploratorio y descriptivo. Esta percepción de calidad incide en la satisfacción del usuario o cliente en el ámbito del servicio de emergencia. La metodología utilizada corresponde a un estudio no probabilístico, en donde se diseñó una encuesta que fue aplicada a una muestra de pacientes y personal del servicio. Los resultados de la investigación señalaron que los usuarios se encontraron satisfechos con el nivel de calidad de los servicios, destacándose el alto nivel de motivación arrojado por el desempeño de los médicos, enfermeras, obstétricas y técnicos de este centro hospitalario. Se concluye con un nivel del 95% de confianza, podemos afirmar que, la motivación del personal tiene

una influencia altamente significativa en la satisfacción del usuario, es decir que a mayor motivación del personal mejor atención por lo tanto mayor satisfacción del usuario con la atención del personal del servicio de emergencias del Hospital Regional Moquegua¹².

Villareal Mejía S (Piura - 2010). En su estudio, determinó la satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del personal de salud del área de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura, Julio-diciembre 2010. Fue un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo y de corte transversal. La Población de Estudio: fueron los pacientes que acudieron al servicio de emergencia para solicitar una atención en los servicios de: Emergencia Medicina, Emergencia Gineco - Obstétrica; Emergencia Pediátrica y Emergencia de Cirugía. La satisfacción del Usuario externo, en las 4 áreas de Emergencia estudiadas tiene las siguientes características: El 53.1% de la población está insatisfecha. Se destaca que es el sexo femenino el más insatisfecho. Dentro de los factores motivacionales de los usuarios internos estos tienen para ellos una importancia relativa de 20.1%, lo que representa un 52.5% de la población Insatisfecha. Los factores de Higiene o Extrínsecos tienen un 52.3% de la población Insatisfecha, con un Índice de Insatisfacción de 19.6%, siendo mayor en las áreas de Emergencia en Adultos y en Emergencia Pediátrica¹³.

Nivel Local.

Calle Perales D, Gálvez Díaz E. (Chiclayo - 2017) Estudió la Relación entre la Motivación y Satisfacción Laboral con la Calidad de Atención en un Hospital Docente del Ministerio de Salud el trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral con la calidad de atención en salud percibida por el usuario externo del Departamento de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo. Tuvo un enfoque cuantitativo, transversal de tipo descriptivo –

correlacional. La muestra de estudio fue de 80 trabajadores de salud y 291 pacientes hospitalizados en el Departamento de Ginecología y Obstetricia. Llegando a la conclusión que no existe una asociación significativa entre nivel de motivación y calidad de atención, igualmente para nivel de satisfacción laboral y calidad de atención. Finalmente se recomienda a las autoridades del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo considerarlo para reconocer el análisis y atender la falta de motivación que existe en el personal de salud que labora en el Departamento de Ginecología y Obstetricia. Al realizar el análisis Chi-cuadrado, se observa la no existencia de una relación importante del Nivel de Satisfacción Laboral con la Calidad de Atención. Por lo que no podemos decir de manera obligatoria que el personal de salud deberá sentirse satisfecho para brindar una buena calidad de atención¹⁴.

León Namuche A. (Lambayeque - 2016) Analizó los niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios en la consulta externa. Mediante un estudio descriptivo y prospectivo, en 384 usuarios del servicio de consulta externa del Hospital Regional Policía Nacional del Perú Chiclayo, se aplicó un cuestionario con 35 preguntas, y respuestas organizadas por categorías clasificados según variables: nivel de atención médica; mala, regular, buena, excelente y satisfacción del paciente; satisfecha e insatisfecha. Encuentra que el nivel de calidad de atención médica que predominó fue bueno con 48.2%, y excelente 28.6%, correspondiendo a un nivel global de satisfacción del usuario de 76.8%. Concluye que existe un alto porcentaje de pacientes satisfechos en concordancia a niveles adecuados de calidad¹⁵.

Ramos Torres L. (Chiclayo, Pícsi - 2015). estudió los factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo del centro de salud de Pícsi, Se

aplicó una encuesta validada por el MINSA, para este tipo de centro de salud de atención primaria y consta de 22 preguntas sobre las expectativas y 22 sobre las percepción con un rango de respuestas que va del 1 al 7, Se entrevistaron a 96 usuarios externos, Los resultados muestran un 72,2% de satisfacción de los usuarios externos, lo que según el método validado para este estudio está dentro de lo que se considera adecuado para un buen servicio con calidad de atención¹⁶.

1.2 Base Teórica

1.2.1. Motivación:

La motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual¹⁷. Se entiende por necesidad un estado interno de la persona que hace que ciertas acciones resulten más atractivas. La motivación laboral ha constituido un proceso de gran relevancia tanto desde la perspectiva de la investigación como de la gestión organizacional. Se han desarrollado un gran número de teorías al respecto a lo largo de la historia en busca de la clave definitiva motivacional. Es considerado el proceso micro estudiado en mayor profundidad de la psicología del trabajo. Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas¹⁸.

La motivación laboral siempre ha sido un tema importante para los directivos, y de los principales problemas dentro de los establecimientos de Salud, ya que la falta de motivación

provoca que los seres humanos no se esfuercen por hacer un excelente trabajo; el estar motivado en el trabajo trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como: la autorrealización, el sentirse competente y útil y mantener autoestima.

Como menciona Barón Rodríguez J. en su estudio. Factores Motivacionales en el Desempeño Laboral de las Enfermeras del Primer Nivel de Atención Red Chiclayo – MINSA 2012 de tipo cuantitativa y diseño descriptivo; dando como resultado que los factores motivacionales extrínsecos presentes en el desempeño laboral son: remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral. Y los factores motivacionales intrínsecos: logro, reconocimiento y trabajo en sí¹⁹.

Las teorías de la motivación son de gran interés para el conocimiento humano, han producido diversos enfoques que comprenden: desde las teorías de la motivación humana, motivación en el trabajo, en el aprendizaje hasta teorías de motivación más específicas, considerándose las más importantes en investigaciones específicas, a las siguientes: La jerarquía de necesidades de Maslow, Los tres factores de Mac Clelland, La teoría del factor dual de Herzberg, La teoría X y Teoría Y de MacGregor²⁰.

La Motivación puede ser intrínseca o extrínseca, la primera se define como la conducta que se realiza de manera frecuente sin ningún tipo de influencia externa, el incentivo para realizar tal conducta es interno y se desarrolla sin necesidad de estímulos externos, así cuando decidimos estudiar determinada profesión o cuando nos dedicamos a la práctica de algún deporte es decisión propia, sin necesidad de influencia externa. En cambio, la motivación extrínseca es la actividad que realiza la persona impulsada por contingencias externas, que

refuerzan el actuar de la persona sean estos reforzadores negativos o positivos, pero externos al propio sujeto que realiza la actividad²¹.

En el campo laboral las motivaciones extrínsecas, vienen dadas por intereses de la empresa que motiva al trabajador, para lograr mejor rendimiento a través de la mejora de sus competencias, estas motivaciones pueden ser incentivos: como mejora de salario, descanso, reconocimiento documentado o frases alentadoras.

La teoría de Maslow citado por Koontz es quizás la teoría más clásica y conocida popularmente. Este autor identificó cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, en las que las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, autorrealización). Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que, una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas²².

Maslow plantea una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas. Esta jerarquía se configura identificando cinco categorías de necesidades jerarquizadas ordenadas de manera ascendente. Son las siguientes:

1. Necesidades fisiológicas: Son las necesidades más básicas y están orientadas hacia la supervivencia del hombre: aire, comida, bebida, refugio, calor, sexo o sueño, entre otros. 2. Necesidades de seguridad: protección, seguridad, orden, ley, límites o estabilidad, entre otros. 3. Necesidades de relación social: familia, amor, afecto, pertenencia o trabajo en

grupo, entre otros. 4. Necesidades de ego o estima: logro, estatus, fama, responsabilidad o reputación, entre otros. 5. Necesidades de autorrealización. El orden por el que se satisfacen las necesidades es el siguiente; primero, las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) y después las necesidades secundarias (social, 16 autoestima y autorrealización).

La teoría de los tres factores de Mac Clelland citado por Leidecker, identifica tres tipos de motivación: a) Logros, se trata del impulso de obtener éxito y destacar. Y por ante la motivación surge de establecer objetivos importantes, apuntando a la excelencia, con un enfoque en el trabajo bien realizado y la responsabilidad. b) Poder, se trata del impulso de generar influencia y conseguir reconocimiento de imperantica. Se desea el prestigio y el estatus. c) Afiliación, Se trata del impulso de mantener relaciones personales, satisfactorias, amistosas y cercanas, sintiéndose parte de un grupo. Se busca la popularidad, el contacto con los demás y se útil a otras personas²³.

La teoría X y Teoría Y, de MacGregor D, es una teoría muy utilizada en el mundo empresarial, en la que aparecen dos estilos de dirección contrapuestos, según la teoría X, presupone que los seres humanos son perezosos tendiendo a eludir las responsabilidades, y por tanto deben ser estimulados a través del castigo. La teoría Y presupone que lo natural es el esfuerzo en el trabajo, y por tanto los seres humanos tienden buscar responsabilidades La teoría de las expectativas: Está basada en determinar qué es lo que busca conseguir una persona dentro una organización y el modo en el que intentar alcanzarlo. Es decir, se basa en la determinación de las expectativas para poder ser efectivo en suministrar los mecanismos a través de los cuales se conseguirá cumplirlas. Está basada en determinar qué es lo que busca conseguir una persona dentro de una organización, y el modo en el que

intentará alcanzarlo. Es decir, se basa en la determinación de las expectativas para poder ser efectivo en suministrar los mecanismos a través de los cuales se conseguirá cumplirlas²⁴.

Por otro lado la teoría del factor dual de Herzberg, en sus investigaciones se centra en el ámbito laboral, a través de encuestas observó que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. en cambio, cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. de este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan, por eso divide los factores en factores extrínsecos o higiénicos: son factores externos a la tarea, su satisfacción elimina la insatisfacción, Se enfocan principalmente en el contexto en el que se produce el trabajo y pueden desmotivar cuando no están presentes²⁵.

- Salario y beneficios
- Relaciones con los compañeros de trabajo
- Ambiente físico
- Relaciones con el Supervisor
- Seguridad laboral.

Factores intrínsecos o motivadores: hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellas cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados, Se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia.

- Ascensos
- Libertad de decidir cómo realizar un trabajo
- Reconocimientos.

Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la necesidad jerárquica de Maslow (filológicos, de seguridad y sociales). Los factores motivadores coinciden con los niveles más altos (consideración y autorrealización).

FACTORES EXTRINSECOS O DE HIGIENE	FACTORES INTRINSECOS MOTIVADORES.
Factores económicos: Sueldos, Salarios, Prestaciones	Tareas estimulantes: Posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente.
Condiciones Físicas del Trabajo: Iluminación y Temperatura adecuadas, entorno físico seguro.	Sentimiento de autorrealización, certeza de contribuir en la realización de algo de valor, reconocimiento de una labor bien hecha, la confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.
Seguridad: Privilegios de antigüedad, de procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justos, políticas y procedimientos de la organización	Logro o cumplimiento: La oportunidad de realizar cosas interesantes
Factores Sociales: Oportunidades para relacionarse con los demás.	Mayor Responsabilidad: El logro de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden un mayor control del mismo.
Status: Títulos de los puestos. Oficinas nuevas y propias, privilegios	

De las diferentes teorías descritas en este marco teórico se aprecian que cada una de ellas describe de manera adecuada las dimensiones de la motivación, pero la que nosotros consideramos para el presente trabajo de investigación es la teoría de Herzberg, ya que esta

teoría de los dos factores explica mejor el comportamiento de las personas en el trabajo. Este psicólogo tenía el criterio que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentía bien o cuando se sentía mal. De ahí la importancia que los gerentes en salud dominen esto para que valoren y actúen, procurando que los Objetivos individuales coincidan lo más posible con los de la Organización.

1.2.2. Satisfacción del Usuario Externo.

Satisfacción del usuario desde el punto de vista de los diversos esfuerzos desarrollados en el campo asistencial, las definiciones han ido variando desde abordajes tan cualitativos como los expresados en los criterios de Lee y Jones hasta definiciones como la del Instituto of Medicine: calidad del cuidado de la salud es “la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional”, de tal manera podemos confirmar que la satisfacción del usuario es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos.

Donabedian define Calidad de la atención como "el tipo de atención que se espera y que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención"²⁶.

Asimismo, refiere Thompson y Col, que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o

si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes ²⁷.

Así mismo muestra Cabrera Moresco M. En su estudio denominado nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del hospital nacional dos de mayo Lima – 2015, fue un estudio Descriptivo, Transversal y Observacional, se halló una insatisfacción global de 47.8%. Afirmó que el usuario externo es el único juez de la atención que se le brinda durante la consulta²⁸.

Laredo menciona algunas teorías importantes de la satisfacción²⁹.

a) Teoría de la desconfirmación de expectativas, Conceptúa la satisfacción como el resultado de la diferencia entre lo que el paciente esperaba que ocurriera y lo que dice haber obtenido (su percepción de la experiencia), b) Teoría de la acción razonada, se limita a entender el desarrollo de la comprensión de las interacciones; incluye factores relacionados con la experiencia y de las percepciones de los individuos con respecto a su ambiente junto con sus características personales, c) Teoría de la equidad, de Adams, explica las razones por las cuales las personas se esfuerzan por conseguir justicia y equidad son iguales, a la relación entre los resultados y los insumos del otro trabajador que tomó como referencia.

Para mejorar y mantener la calidad de los productos o servicios, es necesario establecer un sistema de aseguramiento de calidad, como etapa fundamental en el avance hacia la calidad total. El mejoramiento de la calidad depende exclusivamente de: a) Comunicación, es importante hacer uso adecuado del lenguaje verbal, sin tecnicismos que puedan provocar la angustia del paciente. También hacer uso adecuado del lenguaje extra verbal (movimientos faciales, gestos, entonación de la voz, ritmo del mensaje y otros). El paciente requiere explicaciones cuidadosas de lo que se le va a practicar, desea que se le informe con

oportunidad de los procedimientos a los que se verá sometido y dar su consentimiento para que se realicen, b) Conocimiento del paciente, el médico será cauteloso para conocer la situación que atraviesa su paciente y muy respetuoso en cuanto a la manera de ayudarlo a buscar una solución, sin hacer juicios ni críticas de su comportamiento, c) Involucramiento, “la empatía puede ayudar al profesional de la salud a imaginar y finalmente comprender, lo que el usuario está sintiendo, sin convertirse en el paciente y de esta forma sentir mejor todo aquello que nos es común a los seres humanos” de poder ser significativamente un buen apoyo al paciente, d) Confianza, que inspira el médico que atiende al paciente es un buen indicador de su grado de satisfacción, e) Trato, Tratado como persona en toda la extensión de la palabra con todas las implicaciones de este concepto, y a no ser sujeto de una relación asimétrica debido a una incapacidad física o a desigualdad en la posesión de información.

1.2.3. Motivación del personal Asistencial y su relación a la Satisfacción al Usuario Externo.

La motivación del personal asistencial está relacionada con la actitud de los trabajadores frente a sus responsabilidades asignadas, que tienen su base entre el trabajo real y las expectativas del trabajador, por ello los temas de motivación laboral y satisfacción del usuario vienen preocupando ya que son factores que pueden intervenir en la calidad de atención³⁰.

En tal sentido, como menciona Carhuanina en su estudio Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima, que de la motivación depende la calidad de atención, la preocupación e interés para lograr una mejoría en la salud de los pacientes. Por lo que es necesario que el personal este motivado y a la vez

satisfecho en su centro laboral, para lograr una mejor aptitud de atención observada por los usuarios externos de una organización³¹.

De manera contraria el concepto de calidad de atención del cliente en salud según *Vanormalingen*, citado por Massip Pérez, se debe enmarcar en cinco elementos fundamentales: excelencia profesional (motivado, puntual, responsable), uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de confianza, impacto final que tiene en la salud. Sin embargo, la calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de varios de estos elementos³².

La atención de calidad no solo debe estar inmersa a un adecuado diagnóstico o una prescripción acertada, porque se conjugan una combinación donde además participan características del paciente, del médico, del personal de apoyo, y del establecimiento y también se debe tener en cuenta procesos objetivos y subjetivos; todos relacionados tienen como resultante la satisfacción de los usuarios y la eficiencia de la institución de salud, lo que significa para lograr la satisfacción final.

La satisfacción de los pacientes es uno de los resultados humanísticos, considerada por *Donabedian* como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los profesionales de la salud²⁶.

La atención en salud debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar los servicios de salud accesibles y equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, logrando la satisfacción del usuario con la atención recibida, es así que, desde

el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud, y donde influyen los diversos factores propios del proceso³³.

1.2.3. La calidad desde la perspectiva de Servqual.

Diversas investigaciones acerca de la aplicación del modelo Servqual concluyen que ha sido el más utilizado para la evaluación de la calidad de los servicios públicos. Este modelo define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta serqval (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio.

Las encuestas están distribuidas por dimensiones como se menciona.

1). Fiabilidad. - Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido. 2). Capacidad de Respuesta. - Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable. 3). Seguridad. - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza. 4). Empatía. - Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro. 5). Aspectos Tangibles. Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad³⁴.

1.3. Marco Contextual.

1.3.1 Ubicación del objeto de estudio.

El servicio del Centro de Salud de José Leonardo Ortiz surge en los años 80, brindando su servicio a la comunidad Leonardina, en un lugar descampado en la calle Cahuide cerca del Parque San Carlos donde funcionaba dos ambientes con poca implementación, contando solo con el servicio de una Licenciada en Enfermería y un Médico, siendo así el Primer jefe el Dr. Amadeo Tirado Cadenas.

A medida del paso de los años por el año 2000 se integraron más profesionales de salud como: psicólogos, licenciadas en obstetricia, odontólogos etc. Contando así con varias estrategias, entre ellas salud mental y TBC, también se pudo obtener equipos de salud como un ecógrafo donado por una tienda japonesa. En la actualidad el establecimiento de salud es de nivel I-3 ubicándose en la calle Húsares de Junín N° 1295, Urrunaga.

La construcción de este local fue por una partida del Estado, la cual no se ha cumplido en su totalidad se perfila a futuro volver al nivel I-4 con una adecuada implementación en Farmacia, laboratorio y especialidades como Ginecología y Pediatría para mayor satisfacción de nuestros pacientes. La infraestructura hospitalaria existente está construida con material noble, asciende a un área total de 2,750 m², contando solo un área construida de 1,925 m², en el primer nivel, y 1,845.44 m² en el segundo nivel, y solo una caseta de archivos en el tercer nivel, 46.99 m² y un área libre de 1 700.56 m².

Actualmente dicho establecimiento de salud funciona como Microred que tiene a su cargo 05 establecimientos de salud: Centro de Salud Paul Harris, Centro de salud Villa Hermosa,

Centro de Salud Atusparias, Puesto de Salud Culpón y Puesto de Salud Santa Ana. Es el Centro de salud más grande del Distrito de José Leonardo Ortiz y de acuerdo con su jurisdicción atiende directamente a una población de 56,489 personas, contando la mayoría con el Seguro Integral de Salud (SIS). Es un Centro de Referencia de los establecimientos antes mencionados y su nivel inmediato superior de referencia son los dos hospitales de mayor complejidad de la Provincia de Chiclayo como son el Hospital Docente Las Mercedes y el Hospital Regional de Lambayeque.

En el Centro de Salud de José Leonardo Ortiz se ha venido implementando y equipándose progresivamente en el tiempo los servicios de medicina general, farmacia, laboratorio clínico, odontología, enfermería, obstetricia, terapia física, Nutrición, estimulación temprana, psicología y área administrativa. Al mismo tiempo se han implementado estrategias y programas para atención específica de acuerdo al grupo etáreo y/o población en riesgo, existiendo los programas de: Crecimiento y desarrollo, Inmunizaciones (área niña) daños no transmisibles, adulto mayor, enfermedades transmisibles y zoonóticas, Programa de TBC, salud sexual reproductiva, Control prenatal, atención de partos, planificación familiar, estrategia materno perinatal, programa de prevención del cáncer.

El Centro de Salud de José Leonardo Ortiz, cuenta con personal asistencial, que está conformado por 07 médicos, 10 obstetras, 11 enfermeras, 03 odontólogos, 02 biólogos, 02 psicólogos, 01 nutricionista, 01 Químico farmacéutico, 16 técnicos en enfermería y 01 terapeuta física. El Personal administrativo está constituido por 11 administrativos, 01 contador, 01 Asistente social, 03 digitadores (his y fuas), 01 secretaria que cumple la labor de jefa de personal. El personal de mantenimiento comprende, 02 choferes, 02 vigilantes, 02 trabajador de mantenimiento.

Los servicios de atención en consultorios externos se ofrecen en ambos turnos, y de lunes a sábado, En horario de 7.30 a.m. a 13.30 p.m. y de 13.30 p.m. a 19.30 p.m. horas. El servicio de emergencia atiende las 24 horas todos los días. En cambio, la atención administrativa es en horas de 7.30 a las 13.30 p.m.

El promedio de consulta diaria en medicina general es de 15 – 20 pacientes por médico en consultorio externo más las atenciones en emergencia y sala de partos, por lo general hay dos médicos por turno: mañana y tarde, en el servicio de crecimiento y desarrollo se atiende de 12 a 15 niños por enfermera, brindándole atención integral en el área niño, en el servicio de obstetricia en control prenatal se atiende un promedio de 8 a 10 gestantes por obstetriz, en el servicio de Planificación Familiar se atiende de 15 pacientes por obstetriz, en odontología de 12 – 15 pacientes por odontólogo, más los recién nacidos de alojamiento conjunto. Terapia física atiende un promedio de 10 – 12 pacientes ya citados, daños no transmisibles de 07 – 10 pacientes con factores de riesgo por turno, laboratorio atiende un promedio de 20 pacientes por biólogo.

1.3.2. Cómo surge el problema.

La Dirección General de Salud de las Personas, del Ministerio de Salud, en su proceso de reestructuración consideró contar con una Dirección de la Garantía de la Calidad y Acreditación desde Junio del 2001, y tiene como principal función la conducción y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud a nivel nacional, que, en el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de la gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos³⁵.

En el segundo semestre de 2016, el Dr. Henry Rebaza Iparraguirre, jefe Macro regional de la Superintendencia Nacional de Salud (Su salud) con sede en Chiclayo, dio a conocer a través de una entrevista radial, que existían más de 700 quejas por mal atención en los hospitales de Es Salud, MINSA y clínicas³⁶. Aunque la mencionada autoridad manifestó que se solucionan, es necesario precisar que surgen nuevamente más quejas por deficiencias en diversos servicios como: carencia de medicinas en farmacia y laboratorios, falta de acceso a citas para consultorios externos, emergencia colapsada, y en este escenario la demanda por los servicios de salud sigue aumentando.

El Centro de Salud José Leonardo Ortiz es un establecimiento de salud de primer nivel de atención (I-3) que funciona según las políticas y directivas del MINSA³⁷. En este Centro de Salud, si bien existe la preocupación por mejorar la calidad de atención de salud, no existe un Programa de Gestión de la Calidad que le permita mejorar los procesos críticos, entre los cuales, los consultorios de medicina, crecimiento y desarrollo, consultorio de materno se constituyen como las más solicitadas por la población. La demanda diaria atendida promedio es de 30 a 50 usuarios por cada servicio, constituidos principalmente por una población infantil y adulta joven. Actualmente en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz se observa quejas por parte de los usuarios externos y no se conoce cuán motivado se encuentra el personal asistencial.

La información expresada en forma espontánea por los usuarios que se quejan de la atención de salud de la consulta en los diversos consultorios de medicina, crecimiento y desarrollo, materno, etc. de este Centro de Salud fueron: "...la información brindada por el personal médico es insuficiente y su trato no es bueno...", "...el médico no me examinó el lugar

donde tengo molestias...", "...ingresan al consultorio cuando el médico me está examinando...", "...deberían limpiar los baños más frecuentemente...", "...no me quejo por temor a represalias de parte del personal...", "...mucho tiempo espero en los consultorios de crecimiento y desarrollo...", entre otros.

1.3.3. Cómo se manifiesta y qué características tiene el objeto de estudio.

Desde que el trabajo organizado comenzó a formar parte de la vida del hombre han sido muchas las escuelas que han estudiado las relaciones en el hombre y la producción, incluyendo la influencia de la motivación del personal con el rendimiento y productividad. Por otro lado, debido al tiempo que dedicamos al trabajo, lo que allí ocurre influye de forma positiva o negativa en nuestras vidas. Trabajar bien genera satisfacción y en el caso del personal asistencial, el trabajo permite ayudar a los demás, lo que se presenta como un elemento fuerte de motivación en el trabajo.

Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. También tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y el usuario. El primero logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que puede participar más efectivamente en todos sus roles de la Organización, el usuario se beneficia con el funcionamiento más efectivo y el mejor rendimiento de la persona en su trabajo³⁸.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo, este es un concepto clave hoy en día para mejorar la calidad de los servicios de salud, se hace necesario obtener información por parte de los pacientes sobre la atención que reciben de los profesionales de la salud; en este sentido, el personal asistencial del Centro de Salud José Leonardo Ortiz debe tener además de competencias técnicas y científicas, principios éticos y sensibilidad humana para aliviar las angustias, inquietudes, temores e inseguridades del paciente y familiares.

Frente al sentir de los usuarios es que este trabajo de investigación determinará la relación que hay entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo en el centro de Salud José Leonardo Ortiz, tomando en cuenta la dimensión humana y el entorno de la calidad en la atención por parte del personal asistencial; información que fue obtenida a través de encuestas confiables y validadas, método que aún en la actualidad representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la calidad de la atención de los servicios de salud, cuyo costo es relativamente bajo y que permite identificar oportunamente a pacientes de alto riesgo, identificar quejas de los pacientes descontentos, minimizando daños a la organización.

Finalmente en el mundo sanitario se mide la calidad de una forma distinta al empresarial, en parte es debido a una cierta resistencia del personal asistencial a entrar en estructuras propias del mundo empresarial, y en otra parte debido a las limitaciones de los recursos disponibles en los centros de salud. No es desconocido que lo más difícil en un programa de calidad global es el tremendo esfuerzo personal que exige para diseñar, organizar e implantar este tipo de actividad. La calificación del personal, la formación, la motivación y la existencia de procesos definidos son los parámetros que nos permitirán realizar un trabajo eficaz³⁹.

En la actualidad el usuario que llega a requerir una atención en consultorio o emergencia es mucho más exigente que en los servicios de hospitalización, enfrentándose al personal de salud, mostrando en algunas oportunidades maltratos y actitudes negativas hacia el enfermero o médico que le atiende, aduciendo un sin número de razones, para que la atención sea inmediata y de calidad. El usuario exige que se le presten servicios óptimos y oportunos y ello se traduce en satisfacción o insatisfacción del paciente dependiendo de la calidad de atención que recibe, por consiguiente, el reconocimiento de la calidad recibida en cualquier institución de servicios de salud se refleja en la satisfacción del paciente y familia.

Por todo lo mencionado se desarrolló del presente trabajo de investigación, para proponer estrategias tendientes a mejorar el nivel de satisfacción del usuario externo y así orientar los esfuerzos de mejora de calidad en los servicios de salud.

Estos resultados servirán de ser necesario, para iniciar, un programa de mejoramiento continuo no solamente en el aspecto motivacional sino también en el aspecto integral de la relación personal de Salud y usuario externo. Así mismo servirá de retroalimentación al personal asistencial y seguir mejorando la calidad de atención al usuario externo, al final, el juez de la calidad es el usuario y su opinión constituye el elemento clave para la interpretación de esta.

CAPÍTULO II:

METODOS Y MATERIALES

CAPÍTULO II:

MÉTODOS Y MATERIALES.

2.1 Diseño de Investigación.

Descriptivo: Debido a que no hubo manipulación de variables, ya que solo se limitó a observar, recoger información de fenómenos tal como se dieron y describieron en el contexto natural. Es Prospectivo: pues el estudio longitudinal en el tiempo que se diseña y comienza a realizarse en el presente, pero los datos fueron analizados transcurrido un determinado tiempo, en el futuro. La población de usuarios externos que asistieron a consulta de los diferentes servicios que ofrece el C.S JLO, en los que se aplicó 1 cuestionario al personal de salud de 37 interrogantes, y un cuestionario al usuario externo de 22 interrogantes. Es Correlacional: Debido a que tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación del personal de salud en relación a la satisfacción del usuario externo.

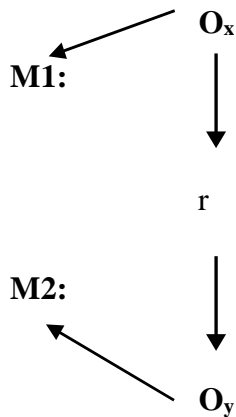
Variable Independiente:

Motivación del personal asistencial.

Variable dependiente:

Satisfacción del usuario externo del CSJLO- Chiclayo -2018.

Esquema:



Dónde:

M_1 = Personal Asistencial de todos los servicios del C.S. de JLO.

M_2 = Usuarios externos que acuden a todos los servicios de C.S. de JLO.

O_x = Motivación del personal asistencial

O_y = Satisfacción del usuario externo.

r = Relación.

2.2 Abordaje de la Investigación.

Se desarrolló el tipo de investigación cuantitativa pues fue estructurada mediante la recopilación y análisis de datos obtenidos mediante encuestas se ha hecho uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Y se trató de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor.

2.3 Población y muestra.

Para determinar los niveles de motivación la población estuvo constituida por todo el personal asistencial que laboran en el C.S. José Leonardo Ortiz y que correspondió a 54 trabajadores entre profesionales y técnicos.

Para el estudio de los niveles de satisfacción del usuario externo, la población estuvo constituido por todos los pacientes atendidos durante los meses de abril, mayo y junio de 2018, que según estimación al trimestre inmediato anterior, correspondió aproximadamente a 11, 387 usuarios.

Por otro lado, para determinar los niveles de motivación, la muestra estuvo constituida por la misma población conformada por todo el personal asistencial del Centro de Salud es decir los 54 personal asistencial entre profesionales y técnicos.

Para los usuarios externos, la muestra representativa para el estudio fue de tipo probabilístico (permitió que todos los usuarios externos atendidos puedan formar parte de la muestra y tengan las mismas oportunidades de ser seleccionados). Quedando determinada cuantitativamente mediante la utilización de la fórmula para población conocida, que es la siguiente:

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

Donde:

e^2 = margen de error, 5% (0.05) y una confiabilidad del 95% ($z = 1.96$),

$p = 50\% = 0.50$ (resultado promedio obtenido de los autores (Huangal, Puga) que muestran una opinión regular de los usuarios en la atención en consultorios).

$q = 1 - p = 1 - 0.5 = 0.5$ y

Z = Para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96.

N = (población promedio de pacientes ambulatorios que hacen uso de todos los servicios del Centro de salud de José Leonardo Ortiz durante tres meses), gráficamente, se describe a continuación:

$$n = \frac{11,387(1.96)^2(0.50)(0.50)}{(0.05)^2(11,387 - 1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)}$$

$$n = 377$$

Obtención de la muestra según consultorio externo/áreas

$$nf = n/N \times 100$$

Donde:

nf = número fundamental o proporción estimada

n= muestra

N = población.

Reemplazando:

$$nf = 377/11387 * 100 = 3.3\%$$

Indica que del total de usuarios externos de cada consultorio externo/áreas, se extraerá el 3,3% que constituye el tamaño de muestra de estudio.

Distribución de Usuarios según Consultorios Externos del Centro de Salud

José Leonardo Ortiz, MINSA Chiclayo 2018

<i>Consultorios Externos/Áreas</i>	<i>Usuarios Externos</i>		<i>Personal Asistencial</i>
	<i>N</i>	<i>n</i>	
<i>Medicina general</i>	1847	61	6
<i>Consultorio Materno</i>	712	24	
<i>Planificación Familiar</i>	1010	33	8
<i>Obstétrica: Hospitalización materna (puerperio)</i>	60	2	
<i>Crecimiento y Desarrollo</i>	2250	74	11
<i>Enfermería Vacunas</i>	1080	36	
<i>Psicología</i>	462	15	5
<i>Odontología</i>	1400	46	3
<i>Terapia Física y Rehabilitación</i>	522	17	1
<i>Nutrición</i>	241	8	1
<i>Laboratorio Clínico</i>	800	26	2
<i>Emergencia</i>	128	4	0
<i>Farmacia</i>	875	29	1
<i>Técnicos en Enfermería</i>	0	0	16
<i>TOTAL</i>	<i>11387</i>	<i>377</i>	<i>54</i>

- Se aplicó un muestreo aleatorio simple, donde todos los usuarios tienen la misma probabilidad de ser elegidos ³⁴,

2.4 Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterios de Inclusión

- Personal asistencial y usuario externo de ambos sexos
- Personal asistencial y usuario externo que acepta voluntariamente a participar de la investigación

- Personal asistencial, nombrado, contratado, permanente, contratado CAS.

Criterios de Exclusión

- El personal asistencial que se encuentre de descanso médico en el periodo de recolección de datos
- El personal asistencial y/o usuario externo que no desee participar de la investigación
- Usuarios menores de edad que no estén acompañados de una persona adulta en el momento de la toma de datos.

2.5 Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.5.1. Métodos.

Se utilizaron los siguientes métodos teóricos, que conducen a descubrir y revelar la esencia del objeto y sus relaciones⁴⁰.

- ❖ El método sistémico de investigación: que tienen como propósito modelar el objeto de la investigación mediante el estudio de sus partes y componentes, así como de las relaciones entre ellos.
- ❖ El método Holístico, permitió abarcar el problema en forma global e interrelacionado con las diferentes partes del problema.
- ❖ El método de la abstracción y la integración en los procesos de la elaboración y selección de información sobre la satisfacción del usuario externo.
- ❖ El método analítico- sintético, se aplicó a todo lo largo del trabajo de investigación.
- ❖ El método empírico, mediante la aplicación de dos encuestas con la finalidad de obtener información sobre los procesos a investigar.

2.5.2. Técnica. – Se utilizó encuestas

2.5.3. Instrumento:

Cuestionario 1: Se aplicó al personal asistencial del CS. José Leonardo Ortiz constituido por 37 preguntas.

Cuestionario 2: Al usuario externo atendido en el CS. José Leonardo Ortiz constituido por 22 preguntas.

2.6 Procedimiento de Recolección de Datos:

- a) Se solicitó Autorización al gerente del C.S. José Leonardo Ortiz.
- b) Validación del instrumento mediante el Alfa de Crombach. Se tomó una muestra piloto a 30 usuarios externos del CS José Leonardo Ortiz. A quienes se les aplicó los cuestionarios respectivos, obteniendo un valor del Coeficiente de Crombach de 0,899; indicando un nivel de validez excelente, demostrando pertinencia y determinar la viabilidad para su aplicación.

$$\text{Alfa de Cronbach} = \frac{K}{K - 1} \left[\frac{1 - s_i}{S^2 T} \right]$$

> 0.5.

Así mismo el instrumento de motivación que fue aplicado al personal asistencial, también fue validado mediante el Alfa de Crombach en 5 profesionales de salud, obteniendo un valor de 0.876, significativo.

Se determinó la Validez de los instrumentos en la población del mismo centro de salud, porque tienen las mismas características sociográficas y profesionales respectivamente con población de otros centros de salud del MINSA.

- c). Aplicación del Instrumento a los usuarios.
- d) Ordenamiento y Tabulación de datos parcial, según la distribución de áreas y total.
- e). Calificación de los niveles de motivación: En base a que el instrumento tiene 37 Ítems con 4 Categorías de respuesta: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo. Las cuales fueron transformadas a 4 niveles de calificación de la atención de salud: malo, regular, buena y muy buena. Representados en la siguiente tabla:

TABLA: Niveles de Motivación del Personal

Asistencial de Salud

PUNTAJE	NIVEL DE MOTIVACION	GRADO DE SATISFACCION
37 – 64	Malo	INSATISFECHOS
65 – 92.	Regular	
93 – 120	Bueno	SATISFECHOS
121 - 148	Muy Bueno	

- f). Para determinar el nivel de la satisfacción de los usuarios externos se aplicó la metodología Servqual modificado³⁴. Identificando la expectativa y percepción de los usuarios externos, el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción.

Insatisfacción.

>60%	Por Mejorar (Rojo)
40-60%	En Proceso (Amarillo)
<40%	Aceptable (Verde)

2.7 Análisis de Datos.

Los datos obtenidos de los instrumentos fueron vaciados a una base de datos de Excel, para ser analizados mediante un programa estadístico simple y con el programa SPSS, versión 23, ser tabulados y ordenados. Los resultados están presentados en tablas de una y doble entrada con frecuencias relativas y absolutas, Se aplicó la prueba del Chi cuadrado para establecer si existe asociación entre la motivación del personal asistencial y su relación con la satisfacción del usuario externo. Un valor de $P < 0.05$ fue considerado como significativo en el análisis de la prueba.

2.8. Principios Éticos.

Los principios éticos utilizados, fueron los propuestos por Belmont, citados por Hernández S y Fernández C⁴⁰.

Durante toda la investigación se tuvo en cuenta los principios éticos:

Respeto a las personas. Se trató en todo momento a los usuarios externos con mucho respeto, aceptando su decisión de participar en la investigación. Beneficencia, no se causó ningún daño, y se maximizó los beneficios posibles. Se trató en todo momento de proteger a los usuarios externos y al personal asistencial, buscando el momento oportuno para realizar los cuestionarios y sobre todo respetando su decisión de participar en la investigación. Justicia,

Se trató a todos los usuarios externos y personal asistencial por igual sin distinción de sexo, raza o religión, respetando siempre las respuestas en cada cuestionario.

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

***TABLA 1. Características sociodemográficas del Personal Asistencial
del Centro de Salud José Leonardo Ortiz - Chiclayo 2018.***

EDAD (años)	n	%
25 – 40	33	61.1
41 – 60	21	38.9
SEXO		
Femenino	38	70.4
Masculino	16	29.6
TIEMPO DE SERVICIO		
1 – 5	10	18.5
6 – 10	29	53.7
Mas de 10	15	27.8
GRUPO		
Medico	6	11.1
Obstetra	8	14.8
Lic. Enfermería	11	20.4
Psicólogo	5	9.3
Odontólogo	3	5.5
Fisioterapia	1	1.9
Nutricionista	1	1.9
Biólogo	2	3.8
Farmacéutico	1	1.9
Técnico en Enfermería	16	29.6
NIVEL DE ESTUDIOS		
Técnico	16	29.6
Bachiller	28	51.9
Magister	10	18.5
Doctor	0	0.0
Total	54	100.0

Fuente: Encuesta. Nivel de Motivación del Personal de Salud. Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.

TABLA 2. *Niveles de motivación y satisfacción del Personal Asistencial del Centro de Salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018.*

NIVEL DE MOTIVACION			NIVEL DE SATISFACCION		
	n	%	n	%	
Malo	0	0.0			
Regular	22	40.7	22	40.7	Insatisfecho
Bueno	30	55.6			
Muy Bueno	2	3.7	32	59.3	Satisfecho
Total	54	100.0	54	100	

***Fuente:** Encuesta. Nivel de Motivación del Personal de Salud. Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.*

TABLA 3. Niveles de Motivación del personal asistencial
Centro de Salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018.

<div>PROFESION</div> <div>DEL</div> <div>PERSONAL</div> <div>ASISTENCIAL</div>	NIVELES DE MOTIVACION						Total
	Regular		Bueno		Muy Bueno		
	n	%	n	%	N	%	
Medico	2	33	4	67	0	0	6
Obstetra	4	50	3	38	1	12	8
Lic. Enfermería	3	27	7	64	1	9	11
Psicólogo	2	40	3	60	0	0	5
Odontólogo	2	67	1	33	0	0	3
Fisioterapia	0	0	1	100	0	0	1
Nutricionista	1	100	0	0	0	0	1
Biólogo	1	50	1	50	0	0	2
Farmacéutico	0	0	1	100	0	0	1
Técnico en Enfermería	7	44	9	56	0	0	16
Total	22		30		2		54

Fuente: Encuesta. Nivel de Motivación del Personal de Salud. Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo - 2018.

TABLA 4. Niveles de Motivación medida en Factores extrínsecos del Personal Asistencial del Centro de Salud José Leonardo Ortiz - Chiclayo 2018.

NIVEL DE MOTIVACION DE FACTORES EXTRINSICOS	N	%
Malo	0	0.0
Regular	9	16.7
Bueno	29	53.7
Muy Bueno	16	29.6
Total	54	100.0

Fuente: Encuesta. Nivel de Motivación del Personal de Salud. Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.

TABLA 5. Niveles de Motivación medida en factores intrínsecos del Personal Asistencial del Centro de Salud José Leonardo Ortiz - Chiclayo 2018.

NIVEL	N	%
Malo	<i>0</i>	<i>0.0</i>
Regular	<i>19</i>	<i>35.2</i>
Bueno	<i>33</i>	<i>61.1</i>
Muy Bueno	<i>2</i>	<i>3.7</i>
Total	<i>54</i>	<i>100.0</i>

Fuente: Encuesta. Nivel de Motivación del Personal de Salud. Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.

TABLA 6. *Niveles de Motivación medida en Factores Extrínsecos, según Grupo Ocupacional del Centro de Salud José Leonardo Ortiz-Chiclayo 2018.*

PROFESION DEL PERSONAL ASISTENCIAL	NIVELES DE FACTORES EXTRINSECOS						Total
	Regular		Bueno		Muy Bueno		
	n	%	n	%	n	%	
Medico	1	17	3	50	2	33	6
Obstetra	2	25	4	50	2	25	8
Lic. Enfermería	0	0	5	45	6	55	11
Psicólogo	1	20	2	40	2	40	5
Odontólogo	0	0	3	100	0	0	3
Fisioterapia	0	0	1	100	0	0	1
Nutricionista	1	100	0	0	0	0	1
Biólogo	0	0	2	100	0	0	2
Farmacéutico	0	0	1	100	0	0	1
Técnico en Enfermería	4	25	8	50	4	25	16
Total	9		29		16		54

Fuente: Encuesta. Nivel de Motivación del Personal de Salud. Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.

TABLA 7. Niveles de Motivación medida en Factores Intrínsecos, según Grupo Ocupacional del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018.

PROFESION DEL PERSONAL ASISTENCIAL	NIVELES DE FACTORES MOTIVACIONALES						Total
	Regular		Bueno		Muy Bueno		
	n	%	N	%	N	%	
Medico	1	17	5	83	0	0	6
Obstetra	4	50	3	38	1	12	8
Lic. Enfermería	2	18	8	72	1	9	11
Psicólogo	2	40	3	60	0	0	5
Odontólogo	1	33	2	67	0	0	3
Fisioterapia	0	0	1	100	0	0	1
Nutricionista	1	100	0	0	0	0	1
Biólogo	1	50	1	50	0	0	2
Farmacéutico	0	0	1	100	0	0	1
Técnico en Enfermería	7	44	9	56	0	0	16
Total	19		33		2		54

Fuente: Encuesta. Nivel de Motivación del Personal de Salud. Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.

TABLA 8. *Características sociodemográficas de los Usuarios Externos del Centro de Salud José Leonardo Ortiz - Chiclayo 2018.*

CONDICION DEL USUARIO	N	%
Usuario	251	66.6%
Acompañante	126	33.4%
SEXO		
Femenino	307	81.4%
Masculino	70	18.6%
EDAD		
<18	16	4.2%
18 - 40	309	82.0%
41 - 60	45	11.9%
>60	7	1.9%
NIVEL DE ESTUDIO		
Analfabeto	18	4.8%
Primaria	51	13.5%
Secundaria	234	62.1%
Técnico	60	15.9%
Universitario	14	3.7%
TIPO DE SEGURO		
SIS	344	91.2%
SOAT	18	4.8%
Otro	9	2.4%
Ninguno	6	1.6%
TIPO DE USUARIO		
Nuevo	34	9.0%
Continuador	343	91.0%
TOTAL	377	100.0

Fuente: Encuesta. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.

TABLA 9. Distribución de usuarios según los consultorios externos del centro de salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2018.

Consultorios Externos/Áreas		Usuario	
		n	%
Medicina general		61	16.2
Obstétrica:	Materno	24	6.4
	Planificación	33	8.7
	Familiar	74	19.6
	Crecimiento y Desarrollo	46	12.2
Enfermería	Vacunas	46	12.2
Psicología		19	5.0
Odontología		59	15.6
Terapia Física y Rehabilitación		21	5.6
Nutrición		8	2.1
Laboratorio Clínico		28	7.4
Emergencia		4	1.1
TOTAL		377	100.0

Fuente : Encuesta. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.

TABLA 10. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo, según Dimensiones, Centro de Salud José Leonardo Ortiz - Chiclayo – 2018.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	113	30.0	264	70.00
P2	94	25.0	283	75.00
P3	83	22.0	294	78.00
P4	189	50.0	189	50.00
P5	75	20.0	302	80.00
Fiabilidad	554.19	29.4	1330.8	70.60
P6	151	40.0	226	60.00
P7	19	5.0	358	95.00
P8	38	10.0	339	90.00
P9	106	28.0	271	72.00
Capacidad de Respuesta	312.91	20.8	1195.1	79.25
P10	207	55.0	170	45.00
P11	132	35.0	245	65.00
P12	75	20.0	302	80.00
P13	189	50.0	189	50.00
Seguridad	603.2	40.0	904.8	60.00
P14	189	50.0	189	50.00
P15	83	22.0	294	78.00
P16	26	7.0	351	93.00
P17	57	15.0	320	85.00
P18	38	10.0	339	90.00
Empatía	392.08	20.8	1492.9	79.20
P19	158	42.0	219	58.00
P20	113	30.0	264	70.00
P21	106	28.0	271	72.00
P22	181	48.0	196	52.00
Aspectos Tangibles	557.96	37.0	950.04	63.00
PORCENTAJE TOTAL	2420.34	29.2	5874	70.8

Fuente : Encuesta. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.

TABLA 11. *Relación entre el nivel de motivación del Personal Asistencial y el nivel de satisfacción del usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018.*

MOTIVACION DEL PERSONAL ASISTENCIAL	SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO		Total
	SI	NO	
SI	62	107	169
NO	48	160	208
Total	110	267	377

Fuente : Encuestas. Nivel de Motivación del Personal Asistencial y Nivel de Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud José Leonardo Ortiz Chiclayo - 2018.

X² Tab = 3.84; **X²** Cal = 8.1, p <0.05, Existe asociación.

La motivación del personal asistencial se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios externos.

DISCUSION

La motivación, es considerada como el estado de alerta y expectativa, para iniciar todo tipo de actividad laboral, que concibe al hombre como un ser que requiere que sus necesidades sean satisfechas para lograr una actitud mental positiva y experimentar el estímulo de adquirir experiencia y gusto en el trabajo que se desempeña. Siendo el interés conocer cómo influye significativamente en la calidad de atención del personal asistencial valorado en este estudio mediante el nivel de satisfacción del usuario externo.

Esta situación incentivó a la autora, profesional del CS de JLO para sugerir que los resultados sean socializados por el Gerente al personal asistencial y aplique estrategias específicas de los niveles de motivación del personal asistencial y niveles de satisfacción del usuario externo, con la finalidad de sugerir propuestas de mejora de la calidad de atención y en consecuencia el nivel de satisfacción de los usuarios externos.

En tal sentido se presenta el análisis e interpretación de los resultados que serán presentados en coherencia a los objetivos: a) Determinar los niveles de motivación del personal asistencial. b) Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo. c) Relacionar la motivación del personal asistencial con la satisfacción del usuario externo, c) Comparar los niveles de motivación según los factores extrínsecos e intrínsecos del personal asistencial. d) Identificar el profesional de salud con mayores niveles de motivación. e) Describir las características sociodemográficas del personal asistencial y de los usuarios.

En cuanto a las características sociodemográficas del personal asistencial se muestra, según la Tabla 1, que el rango de edades entre 25 y 40 años es mayor con un 61% en comparación al rango 41 – 60 años con un 38.9%. El 70.4% del total de personal asistencial está conformado por mujeres, mientras que 53.7% presenta un tiempo de servicio entre 6 a 10 años, el 29.6% son técnicos de enfermería, el 20.4% son Lic. Enfermería y el 11.1% son médicos. Además, el 51.9% son Bachilleres.

Al comparar con otros estudios, solo Palacios Ramos y Rafael Curichimba en su estudio , informan este tipo de características. El 55% del personal de salud de 28 a 35 años y el 37% de participantes corresponden a 40 enfermeras⁹. Por esto es necesario comparar con otros estudios puesto que, teniendo conocimiento de situaciones anteriores y de otras sociedades, podemos llegar a esbozar una guía para solucionar un problema concreto.

En relación con el nivel de motivación del Personal Asistencial, ilustrado en la tabla 2, se aprecia que el 59.3% del personal asistencial está motivado, predominando el nivel bueno con 55.6% y muy bueno con 3.7%. Por lo que comparando con otros estudios Paredes Choquehuanca G destacó el alto nivel de motivación del 95% del personal asistencial en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua 2012¹². Mientras Palacios Ramos H, Rafael Curichimba D, , presenta un nivel de motivación del personal de enfermería en 50% (solo 20 enfermeras motivadas)⁹. Contrariamente Cusiquispe Quispitupa, llega a la conclusión de que la motivación no es buena del personal de salud llegando a estar motivados solo el 33.3%⁸. Sin embargo, con la evaluación de la motivación del personal de salud se pretende conocer qué logros está alcanzando la organización en relación con las personas

que la integran. Este conocimiento permitirá plantear objetivos concretos al grado de satisfacción laboral del personal, y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos.

Los resultados contenidos en la Tabla 3, muestran un alto porcentaje de personal asistencial motivado según el grupo profesional al que pertenecen, predominando el nivel bueno con 100% que corresponde a la fisioterapista y el químico farmacéutico, seguido de un 67% que corresponde al personal médico y un 64% a las Licenciadas en enfermería. En comparación a Paredes Choquehuanca G, quien destaco por su alto nivel de motivación a médicos, enfermeras, obstétricas y técnicos de su centro hospitalario, en la que afirma que la motivación del personal tiene una influencia altamente significativa en la satisfacción del usuario externo¹². Este grupo de profesionales estarían realizando su actividad laboral con un mejor desempeño, valorando con mayor actitud la conducta, clima y cultura organizacional, que influye en el buen nivel de motivación y calidad de atención con un resultado de satisfacción del usuario externo. Debido a que la relación calidad de atención y satisfacción del usuario ha sido demostrado por diversos estudios.

En relación con los niveles de motivación medida en factores extrínsecos o higiénicos del personal asistencial en estudio, (Tabla 4), predominó el nivel bueno con 53.7%, seguido de muy bueno con 29.6%, haciendo un total de 83.3%, que corresponde a un grado alto de motivación relacionado con los indicadores: necesidad de tipo físico, necesidad de relación, necesidad de estatus categoría, y necesidades económicas.

Por lo que este resultado (83.3%) de motivación medida en factores extrínsecos del personal asistencial con los resultados de los estudios en los antecedentes, es mayor al que se presenta, Villareal Mejía, estudió los factores higiénicos o extrínsecos y encuentra que el 47.7% de

los profesionales de la salud se encuentran en los niveles bueno y bueno, sosteniendo que el 52.3% están Insatisfechos¹³. También se menciona a Barón Rodríguez en su estudio Factores Motivacionales en el Desempeño Laboral de las Enfermeras del Primer Nivel de Atención Red Chiclayo – MINSA 2012. dando como resultado que la motivación medida en factores extrínsecos o higiénicos presentes en el desempeño laboral son: remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral¹⁹.

Confirmando nuevamente la buena motivación del personal Asistencial en estudio, se observó el buen clima laboral en el C.S JLO. Ya que según algunas literaturas mencionan que es el principal factor extrínseco de influencia (mal ambiente, la falta de respeto), lo que es crucial cuidar estos aspectos al máximo, detectar los problemas a tiempo y solucionarlos rápidamente.

Referente a la motivación medida en factores intrínsecos o motivadores del personal asistencial del Centro de Salud, (Tabla 5), se observa también que existe un predominio del nivel bueno con 61.1%, y muy bueno de 3.7% pero a diferencia de la dimensión anterior, es seguido del nivel regular con 35.2%, lo cual indica que el personal asistencial en estudio, manifiestan tener más necesidades de seguridad y estabilidad en el trabajo, más oportunidades para socializarse con los demás, aceptado así las condiciones físicas del centro de salud. Al comparar los resultados con otros estudios, Villareal Mejía, estudia esta dimensión y reporta que el 20.1% del personal de salud asumen como importancia relativa a los factores motivacionales intrínsecos y que, si lo relacionamos este valor con el nivel regular, es menor al 35% hallado en este estudio¹³. También Córdova Bonifacio encontró en su estudio de motivación del personal de salud, que los resultados de la motivación son altos con predominio de los factores motivacionales intrínsecos¹¹.

Así mismo Barón Rodríguez en su estudio da como resultado que los factores motivacionales intrínsecos presentes en el desempeño laboral: logro, reconocimiento y trabajo en sí¹⁹.

Al realizar el análisis de factores extrínsecos componente de la variable de la motivación, según el grupo ocupacional a la que pertenece el personal asistencial (tabla 6) predominó los niveles bueno y muy bueno, encontrándose a los enfermeros con 100%, seguido de los médicos con 83% y psicólogos con 80%, estos tres grupos ocupacionales se encuentran con niveles altos de motivación en relación con las necesidades de seguridad, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, relaciones con la jefatura,, necesidades económicas.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores extrínsecos son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Con respecto a la Tabla 7, la motivación medida en los factores intrínsecos, según grupo ocupacional se evidencia que tanto el profesional de fisioterapia y farmacéutico logran un 100% seguido del profesional médico con 83% y los licenciados en enfermería con 81%, asumiendo que es necesario de manera general aplicar estrategias de gestión para el cumplimiento de necesidades de los factores extrínsecos e intrínsecos, importantes para lograr la motivación en todo el personal asistencial del centro de Salud José Leonardo Ortiz.

Por otro lado, se estudió las características sociodemográficas del usuario externo, según la Tabla 8, se observa que el 66.6% corresponden a tipo de usuario sin acompañante, el 81.4% son mujeres, el 82.0% corresponden al grupo etareo de 18 a 40 años, 62.1% son de nivel de estudio secundario, el 91.2% tienen seguro SIS y el 91% corresponden a un tipo de usuario

continuador. Al comparar con resultados de otros estudios, se encuentra a Villarreal Mejía en su estudio predominó el grupo etareo de 18 a 40 años¹³. Chu García en su estudio, encuentra un 57.5% de pacientes de 28 a 37 años, con predominio del sexo femenino de 92% y con educación secundario el 76%; además encuentra que el 79.7 % corresponde a un tipo de usuario continuador⁷. Cabrera Moresco estudió a pacientes de 18 a 82 años, rango semejante a Dios Guerra, además informa que 51% de sus pacientes fueron varones y que con 72% de educación secundaria; además encuentra que el 86.9% contaban con un tipo de seguro SIS²⁸.

Esta información indica que los autores presentan datos comunes sobre edad, sexo y nivel de estudios, con algunas diferencias según los lugares de estudio, explicado por incidencias y prevalencias en las diferentes áreas geográficas.

La tabla 9 representa la distribución de usuarios externos por servicio, en donde se puede observar que el consultorio de Crecimiento y Desarrollo a cargo de Enfermería tiene más demanda con un 19.6%, del total de usuarios externos, atendiendo mayormente a niños menores de 5 años, seguido por el consultorio externo de medicina general que ocupa un 16.2%, mientras que el servicio de emergencia ocupa un 1.1% de la totalidad de usuarios externos atendidos en este establecimiento.

Con respecto a la satisfacción del usuario externo (Tabla 10), vista como un indicador de la dimensión del resultado, partiendo de la opinión acerca de los aspectos de la: estructura (comodidades, instalaciones físicas y organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambio en el estado de salud y la percepción general

de la atención recibida), se puede obtener de aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención.

En el Centro de Salud de Leonardo Ortiz, el 29.2% de usuarios externos están satisfechos lo que nos lleva a tener el 70.8% de usuarios externos insatisfechos, estas dificultades deben considerarse como oportunidades de mejoras prioritarias para las intervenciones de acciones correctivas³⁴.

Al comparar con otros estudios de los antecedentes mencionados encontramos a Berrios Basilio, quien presenta en su estudio Factores determinantes de satisfacción del usuario externo de EsSalud en relación con la motivación del personal médico y no médico en Huancayo solo el 48% de satisfacción del usuario externo⁶.

A si mismo Chu García L, en su estudio Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto, encontró que el grado de satisfacción del usuario externo fue 19.3 %⁷. Se menciona a Cusiquispe Quispitupa, C, quien refleja en su estudio Motivación del Personal y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac que la satisfacción del usuario externo no es buena⁸. De igual forma Palacios Ramos H, Rafael Curichimba D. quienes en su estudio indican una satisfacción del usuario externo de nivel medio 50%⁹.

Córdova Bonifacio V, en su estudio Satisfacción del Usuario Externo en Relación con la Motivación del Personal de Salud en el Área de Emergencia del Hospital Grau, menciona que solo el 33 % de los encuestados declaran estar satisfechos, refiere también que existen otros factores que condicionan esta satisfacción¹¹. Así mismo Villareal Mejía en su estudio Satisfacción del Usuario Externo y la Motivación del Personal de salud del área de Emergencia del Hospital I Santa Rosa encuentra que solo el 47.9 % de su población se encuentra satisfecha y destaca que es el sexo femenino el más insatisfecho¹³.

Se puede apreciar que todos los estudios presentan un nivel de satisfacción por debajo del 60%, siendo éste el nivel estándar de satisfacción del usuario externo, según Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM - 527-2011/ MINSA.

Castaneda Ortiz y colab. Consideran en su estudio, Intervenciones a las Causas de Insatisfacción de los Usuarios del Servicio de Urgencias en el Hospital san Rafael de Itagüí – Antioquia, como causas de insatisfacción: la falta de coordinación del personal salud, falta de oportunidad en la atención, trato inadecuado del personal asistencial, fallas relacionadas con la infraestructura las listas de espera, los retrasos en la atención, en obtener los resultados de las diferentes pruebas o en comunicar el diagnóstico³⁹.

Es importante el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua para mejorar la calidad de atención y por ende la satisfacción del usuario externo del C.S de JLO. Las encuestas incluyeron en su estructura 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad que son:

Respecto a la Dimensión de *Fiabilidad*, se determinó que solo el 29.4% de usuarios externos se encontró satisfecho, donde todas las preguntas que conforman esta dimensión alcanzaron puntuaciones de mayor insatisfacción como: 80% (La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico), seguido del 78% (Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud) y 75% (Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada).

La dimensión *capacidad de respuesta*, que se define como la disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente respuesta de calidad y en un

tiempo aceptable, solo se encontró el 20.8% de usuarios atendidos satisfechos, así también se encontró niveles de insatisfacción que superan 60% como: 95% en (La atención en el área de admisión fue rápida). 90% (El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto), 72% (Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente), encontrándose que una de las causas de insatisfacción más alta tuvo que ver con la atención en el área de admisión.

En cuanto, a la dimensión *Seguridad*; entendiéndose como la confianza que genera la actitud del personal de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse. se evidencio que solo el 40% de usuarios externos se encontraron satisfechos, en la que también se presentaron valores de insatisfacción como: 80% (El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud) seguido de 65% (El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el Problema de salud por el cual fue atendido).

En la dimensión *Empatía*; se evidencio un 20.8% de usuarios externos satisfechos, en la que también se analizó la insatisfacción mostrando resultados como el 93% en (El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia) seguido del 90% en (Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud) y un 85% en (Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención)

La empatía es una de las características fundamentales de la relación médico (personal de salud)- paciente, que consiste en ponerse en el lugar del otro, de tal manera que el paciente se sienta importante, como si realmente estuviéramos interesados en que él mejore o logre su salud.

En cuanto a *aspectos tangibles*, esta dimensión, obtuvo la puntuación de 44.7% de satisfacción. Al analizar las preguntas que forman parte de esta dimensión se encuentra que el 72% se muestran insatisfechos por que manifestaron que en el Establecimiento de salud no encontraron los baños limpios para los pacientes y el 70% refirió que el consultorio y sala de espera no se encontraron limpios y no contaron con bancas y sillas para su comodidad.

Aunque esta dimensión, está referida a la apariencia y condición de las instalaciones físicas, La limpieza es un aspecto que debe ser fortalecido y debe reunir las condiciones adecuadas para brindar la comodidad e higiene al usuario externo que utiliza estos servicios, por tanto, los equipos y materiales con los que debe contar para brindar una atención de calidad significan el complemento de la atención que se le debe brindar al usuario.

Se consideró como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia $P - E$.

Al relacionar el Nivel de motivación del Personal de salud y el nivel de satisfacción del usuario externo de Centro de Salud de JLO, según la tabla 11, se concluye que, al aplicar la prueba del Chi cuadrado el valor $p < 0.05$ fue significativo, indicando que existe relación entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción del usuario externo.

Al contrastar las diferentes referencias bibliográficas encontramos diversos conceptos de la relación que puede existir o no de la motivación del personal asistencial con el usuario externo Carhuina menciona que de la motivación del personal depende la calidad de atención. Por lo que es necesario que el personal este motivado y a la vez satisfecho en su centro laboral, para lograr una mejor aptitud de atención observada por los usuarios externos de una organización³¹. Así mismo *Vanormalingen*, citado por Massip Pérez, menciona que

para lograr la satisfacción del usuario externo se necesita un conjunto de elementos fundamentales como: excelencia profesional (motivado, puntual, responsable), uso eficiente de los recursos, mínimo riesgo para el paciente, alto grado de confianza , impacto final que tiene en la salud. Sin embargo, la calidad de la salud no está reducida a uno o algunos de estos elementos, necesariamente implica la integración de varios de estos elementos³².

Siendo la hipótesis Alternativa resultante: la existencia de la relación entre la motivación del personal asistencial con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud de José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018.

Esta asociación también fue determinada por Cusiquispe Quispitupa - 2016, en su estudio Motivación del Personal y Satisfacción del Usuario Externo, se concluyó que la relación entre la motivación del personal de salud y la satisfacción del usuario externo es buena y significativa en el área de emergencia del hospital subregional de Andahuaylas –Apurímac⁸.

Por otro lado, Palacios Ramos H, Rafael Curichimba D - 2014. Estudiaron la Motivación del personal de Enfermería y Satisfacción del usuario en el Hospital Departamental de Huancavelica, en la que afirmaron que existe relación entre el nivel de motivación del personal de enfermería y satisfacción del usuario⁹.

Redhead García R -2013. Estudió la Relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chacabayo demostró que sí existió relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, en la institución y fecha de estudio¹⁰.

A sí mismo, Paredes Choquehuanca G - 2012. En su estudio Satisfacción del Usuario Externo y su Relación con la Motivación del Profesional de Salud en el hospital regional de Moquegua. afirmaron que la motivación del personal tiene una influencia altamente significativa en la satisfacción del usuario, es decir que a mayor motivación del personal mejor atención por lo tanto mayor satisfacción del usuario¹².

En base a los resultados obtenidos, se concluye que todo establecimiento de salud debe asumir como función primordial la satisfacción del cliente tanto interno como externo, en tal sentido, se sugiere implementar una política institucional orientada a satisfacer las expectativas y percepciones que serán resueltas en la medida que la actuación profesional y los soportes físicos y tecnológicos se configuren como un todo; ambos componentes, personales, recursos físicos y financieros constituyen una unidad, donde médicos, enfermeros, obstetras, técnicos, psicólogos administradores y el líder de la gestión del establecimiento hacen su función indistintamente para el logro de objetivos comunes.

Así mismo, el establecimiento de salud debe estar conformado por personas con un alto espíritu de servicio y deben poseer un perfil profesional con capacidades en conocimiento, comunicación e información del paciente. Todo esto mejora el estado anímico del paciente y además se constituye en la puerta de entrada para realizar un buen diagnóstico, por esto el personal de salud al estar motivado, transmitirá confianza y buen trato al paciente y desde ya es un buen indicador de su grado de satisfacción.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES

CONCLUSIONES.

1. Existe relación significativa entre la motivación del personal asistencial y la satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz, Chiclayo, 2018. Lo que indica que los 32 profesionales asistenciales motivados influyeron en los 110 usuarios externos satisfechos.
2. El 59.3% (n=32) del personal de salud del C.S. JLO, manifiestan estar motivados, correspondiendo a un nivel bueno de 55.6% y nivel muy bueno de 3.7%.
3. Solo el 29.2 % (n=110) de los usuarios externos manifiestan estar satisfechos durante la atención en los consultorios externos del Centro de Salud JLO.
4. El 40% de los usuarios externos manifestaron estar satisfechos con la atención recibida en la dimensión de Seguridad, seguida de un 37% en la dimensión de Aspectos Tangibles. Con un 29.4% en la dimensión de Fiabilidad, un 20.8% en la dimensión de Capacidad de Respuesta y por último un 20.8% en la dimensión de Empatía.
5. El 83.3% del personal asistencial refiere estar motivado según los factores extrínsecos o higiénicos seguido del nivel bueno con 53.7% y muy bueno con un 29.6%, esta motivación está relacionada a la satisfacción de necesidades de seguridad y estabilidad en el trabajo, más oportunidades para socializarse con los demás, aceptando así las condiciones físicas del centro laboral.

6. El 64.8% del personal asistencial refiere estar motivado según los factores motivadores o intrínsecos, seguido del nivel bueno con 61.1% y muy bueno con un 3.7%, este tipo de motivación está relacionada a la satisfacción de necesidades de realización y logro, necesidades de reconocimiento, necesidades del trabajo en sí mismo y necesidades de crecimiento.
7. Los Médicos, enfermeros, fisioterapista y Químico farmacéutico son los que tienen mayores niveles de motivación y los odontólogos y Lic. en Obstetricia son los que refieren en su mayoría no estar motivados.
8. Las características sociodemográficas del personal asistencial son: edad 25-40 años, 61%, mujeres 74.4%, tiempo de servicio de 6 a 10 años 53.7%, técnicos de enfermería 29.6%, Lic. Enfermería 20.4%, médicos 11.1%, el 51.9% son Bachilleres con título.
9. Las características sociodemográficas de los usuarios externos son: asiste sin compañía 66.6%, mujeres 81.4%, de 18 a 40 años 82%, educación secundaria, 62.1%, con seguro SIS 91.2%, y usuarios continuadores 91%.

CAPÍTULO V: RECOMENDACIONES.

RECOMENDACIONES

1. Al Gerente del Centro de Salud de JLO que socialice los resultados de esta investigación y aplique estrategias para mejorar la motivación en el personal asistencial específicamente en los factores motivacionales o intrínsecos, incentivando al personal asistencial para dar una atención de calidad y por ende la satisfacción del usuario externo.
2. Que el Gerente del Centro de Salud de JLO centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la calidad del cuidado, implementando planes de mejora continua, visando atender a las expectativas de los usuarios externos.
3. Sugerir al personal asistencial asista a las capacitaciones brindadas por Geres – Red o Microred, buscando la capacitación permanente y así satisfacer necesidades de reconocimiento y auto realización, buscando mejorar el clima y la cultura organizacional en beneficio de los usuarios externos.
4. Continuar realizando este tipo de investigaciones en otros Centros de Salud para conocer los niveles de motivación del personal asistencial y de satisfacción del usuario que refleja la calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Berbel L, Gan F. Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. España: Universitat Oberta de Catalunya. (UOC); 2007.
2. Stephen R, Judge T. Comportamiento Organizacional. México D.F: Pearson Educación, 2013.
3. Vásquez F. Liderazgo y Cambio Vital. Colombia: Manual de Buenas Prácticas para la Mejora del Clima Organizacional. Fundación Konrad Adenauer; RM. – MINSA. [en línea]. Perú 2015. [Fecha de acceso: 10 de Setiembre 2018], disponible en:
http://www.hma.gob.pe/calidad/normasminsa-15/rm_626_2015_minsa.pdf.
4. Organización Mundial de la Salud. Instrumentos de Calidad y Derechos de la OMS. Chile: Escuela de Salud Pública Dr. Salvador Allende, Facultad de Medicina, Universidad de Chile; 2015.
5. Dios Guerra A. Valoración De La Satisfacción De Usuarios De Consulta De Enfermería En Centros De Salud A Partir De Indicadores De Calidad Técnicos Y De Comunicación. [Tesis]. - Argentina – 2013. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000300010&lng=es.
6. Berrios Basilio E. Factores determinantes de satisfacción del usuario externo de EsSalud en relación con la motivación del personal médico y no médico. [Tesis]

Huancayo, Maestría en Administración Y Gerencia en Salud Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018.

7. Chu García L. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto. [Tesis]. Médico Cirujano. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2018.
8. Cusiquispe Quispitupa, C. Motivación del Personal y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas Apurímac. [Tesis] Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo. Andahuaylas. 2016.
9. Palacios Ramos H, Rafael Curichimba D. Motivación Del Personal de Enfermería y Satisfacción del Usuario en Los Servicios de Hospitalización en el Hospital Departamental “Zacarías Correa Valdivia” [Tesis] Huancavelica, Licenciatura en Enfermería. Universidad Nacional; 2014.
10. Redhead García R. Relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau. [Tesis] Chacabuco, Maestría en Gerencia De Servicios De Salud. Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2013.
11. Córdova Bonifacio V. Satisfacción del Usuario Externo en Relación con la Motivación del Personal de Salud en el Área de Emergencia del Hospital Grau. [Tesis] Lima, Maestría en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2012.
12. Paredes Choquehuanca G. Satisfacción del Usuario Externo y su Relación con la Motivación del Profesional de Salud, servicio de emergencia- hospital regional de Moquegua. [Tesis]. Título de Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastre. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna; 2012.

13. Villarreal Mejía S. Satisfacción del Usuario Externo y la Motivación del Personal de salud del área de Emergencia del Hospital I Santa Rosa [Tesis]. Piura; 2010.
14. Calle Perales D, Gálvez Díaz E. Relación entre La Motivación y Satisfacción Laboral con la Calidad de Atención en un Hospital Docente del Ministerio de Salud. [Tesis]. Chiclayo, Maestría en Gestión en los Servicios de Salud, Universidad Señor de Sipán, 2017.
15. León Namuche A. Niveles de satisfacción y calidad de atención médica por los usuarios en la consulta externa del Hospital Regional Policía Nacional del Perú. [Tesis] Lambayeque, Maestría en Ciencias con Mención en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2016.
16. Ramos Torres L. Factores Asociados al Nivel de Satisfacción sobre la Calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Picsi. [Tesis] Picsi, Maestría en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad San Martín de Porras; 2015.
17. Robbins S. Comportamiento Organizacional. 10ª edición. California: San Diego State University; 2011.
18. Ayuso Mujillo D, Grande Sella R. La Gestión De Enfermería Y Los Servicios Generales En Las Organizaciones Sanitarias. Perú: Díaz de Santos S.A; 2012.
19. Barón Rodríguez k. Factores Motivacionales en el Desempeño Laboral de las Enfermeras del Primer Nivel de Atención Red Chiclayo – MINSA. [Tesis] Chiclayo Licenciado en Enfermería. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; 2012.
20. Pearson Naranjo P. Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito Laboral. 5ª . ed. California; 2009.
21. Stephen, R., y Judge T. Comportamiento Organizacional. 16ª ed. México D.F: Pearson Educación; 2013.

22. Koontz H. Administración. Una Perspectiva Global. 14a edición. México: Mc Grill – Hill; 2012.
23. Leidecker R, kenabian k, hall J. Motivación: Buena teoría, Pobre Aplicación. 6ª ed. Barcelona; 2007.
24. McGregor D. Comportamiento y la Satisfacción de Necesidades. Teorías. España; 2007.
25. Robbins, Stephen P. Y Judge, Timothy A. Comportamiento Organizacional. 15a. México D F: Pearson Educación; 2013.
26. Donabedian A. Prioridades para el Progreso de la Evaluación y Monitoreo de la calidad de la atención de la salud pública, 4ª ed., México; 2000.
27. Thompson Y Col. Expectativas y Determinantes de la Satisfacción de los Pacientes, Conceptos, Teorías Y Evidencias. Estados Unidos; 2006.
28. Cabrera Moresco M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, [Tesis] Lima, Médico Cirujano. Universidad Ricardo Palma; 2015.
29. Laredo M. Motivación y Satisfacción. [En línea]. Estados Unidos – 2008, [Fecha de acceso 18 de abril 2018]. Disponible en:
<http://www.teclaredo.edu.mx/unidad2/unidad2.htm>.
30. Vásquez, S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis].lima. Licenciada en Enfermería. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007.
31. Carhuanina, E. Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis] Lima. Universidad San Pedro; 2012.

32. Massip Pérez C; Ortiz Reyes R. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública. [en línea]. Habana – Cuba. 2008.
- [Fecha de acceso: 10 de abril 2019], disponible en:
- http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013.
33. Zubiri, F. Satisfacción y motivación profesional. Cuba: An. Sist. Sanit. Navar; 2013.
34. Ministerio de Salud. RM - 527-2011/ MINSA_ “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima – Perú; 2011.
35. Ministerio de Salud. N.T: R.M. 519. Sistema De Gestión De La Calidad [En línea]. Lima – Perú 2006 [Fecha de acceso 21 de setiembre 2108] Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2006/RM519-2006.pdf>.
36. Rpp.Pe. Kuna Expressions. [En línea] Lambayeque - Perú 2016 [Fecha de acceso 26 de setiembre 2108] Disponible en:
- <http://rpp.pe/peru/lambayeque/susalud-ha-atendido-hasta-la-fecha-760-quejas-por-mala-atencion-en-los-servicios-de-salud-noticia-974335>.
37. Ministerio de Salud. NTS N° 021. Categorías De Establecimientos Del Sector Salud. -MINSA/dgsp-v.03” -2011. [En línea] Lima – Perú 2011 [Fecha de acceso 3 de agosto 2017]. Disponible en:
- http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf.
38. Barroso, Z., Torres J. Fuentes Teóricas de la Enfermería Profesional: Su Influencia en la Atención al Hombre como Ser Biopsicosocial. [En línea]. México – 2001

[Fecha de acceso 18 de noviembre 2017]. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662001000.10000235

39. Chiavenato Idalberto, Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones, 8ª ed., Estados Unidos: McGraw Hill; 2007.
40. Hernández S, Fernández C, Baptista L. Metodología de la Investigación, 6a ed. México: McGraw; 2010.
41. Castaneda Ortiz D, Paola Cataño E, Rodríguez Moyano C, Fernando Gómez D, Intervenciones a las Causas de Insatisfacción de los Usuarios del Servicio de Urgencias en el Hospital san Rafael de Itagüí - Antioquia,[Tesis] Posgrado Universidad CES. Facultad de Medicina Especialización Auditoria ; 2012.
42. Ministerio de Salud - Dirección General de Salud de las Personas -Encuesta de Satisfacción del Personal de salud, Lima - Perú; 2012.

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**



ANEXO 01

NIVEL DE MOTIVACION DEL PERSONAL DE SALUD

Estimado colega(a):

El cuestionario tiene la finalidad de conocer el nivel de motivación del personal asistencial del Centro de Salud José Leonardo Ortiz. La información proporcionada es estrictamente confidencial y con fines académicos. Le agradecemos de antemano su gentil colaboración.

I. INFORMACIÓN PERSONAL

1. Área de trabajo:

2. Sexo:

Hombre ()

Mujer ()

3. Edad.....

4. Tiempo que lleva trabajando en la institución:

5. Grupo Ocupacional.

a. Médico b. Psicólogo c. Enfermera d. Fisioterapeuta.

e. Obstetiz f. Nutricionista g. Odontólogo h. Técnico en Enf.

i. Otros.....

6. Nivel de Estudios.

a. Magister.

b. Doctor.

c. Técnico superior.

d. Bachiller.

II. CUESTIONARIO

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

I FACTORES EXTRINSECOS						
	Necesidades de tipo Físico	1	2	3	4	5
1	Son buenas las condiciones de tu ambiente de trabajo					
2	Es buena la temperatura en tu ambiente de trabajo					
3	El esfuerzo físico en realizar tu trabajo es acorde con la tarea que haces					
4	Se dispone de todos los materiales para tu trabajo diario					
	Necesidades de relación					
5	Son buenas las relaciones con tus compañeros de trabajo					
6	Existe buenas relaciones con tu jefe					
7	Las celebraciones que se hacen con los compañeros de trabajo, fomentan las relaciones en tu ambiente laboral					
	Necesidades de Status y categoría					
8	Tu calificación laboral es la correcta para el cargo desempeñado					
9	Es acorde el mobiliario de tu espacio de trabajo					
	Necesidades económicas					
10	Tu sueldo es justo					
11	Es adecuado tu sueldo en relación con los años de servicio					
12	Tus vacaciones son justas					
13	Los beneficios extra salariales están relacionados con tu trabajo					
14	Es beneficiosa tu asistencia médica					
15	El plan de jubilación es acorde con tu puesto de trabajo					

II FACTORES INTRINSECOS						
	Necesidades de seguridad y estabilidad en el trabajo					
16	Los reglamentos de la institución donde traba son equitativos					
17	La atención de quejas del personal funciona de forma eficaz					
18	Existe competencia entre los jefes en tu trabajo					
	Necesidades de realización y logro					
19	Se toma en cuenta la iniciativa en tu trabajo					
20	Se logra el cumplimiento de objetivos en tu trabajo					
21	Se supervisan los resultados de tu trabajo					
22	Se cumple con los planes de trabajo					
23	Los planes de trabajo son supervisados					
	Necesidades de reconocimiento					
24	Se practican las gratificaciones en su trabajo					
25	Se practica la retribución variable en su trabajo					
26	Su trabajo es reconocido					
27	Son frecuentes las felicitaciones en tu trabajo (Ha recibido Ud. Incentivos y/o reconocimientos, resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación, durante los dos últimos años que tiene trabajando en la institución)					
28	Los ascensos en tu trabajo son periódicos					
	Necesidades del trabajo en sí mismo					
29	Consideras atractivo tu trabajo					
30	Te implicas totalmente en tu trabajo					
31	Se promueve la participación del trabajo en equipo en tu puesto					
	Necesidades de responsabilidad					

32	Existe libertad en cuanto a creatividad en tu trabajo					
33	Se da la delegación en tu trabajo					
34	Tienes acceso a la información en tu trabajo					
35	Tienes autoridad en el trabajo					
Necesidades de crecimiento						
36	Se fomenta tu formación y capacitación en el trabajo					
37	Se posibilita el desarrollo profesional en tu trabajo					

**Tabla: Niveles de Motivación del Personal
Asistencial de Salud.**

PUNTAJE	NIVEL DE MOTIVACION	GRADO DE SATISFACCION
37 – 64	Malo	INSATISFECHOS
65 – 92.	Regular	
93 – 120	Bueno	SATISFECHOS
121 - 148	Muy Bueno	



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA DE
SERVICIOS DE SALUD



ANEXO 02

NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL USUARIO EXTERNO

Estimado Sr(a):

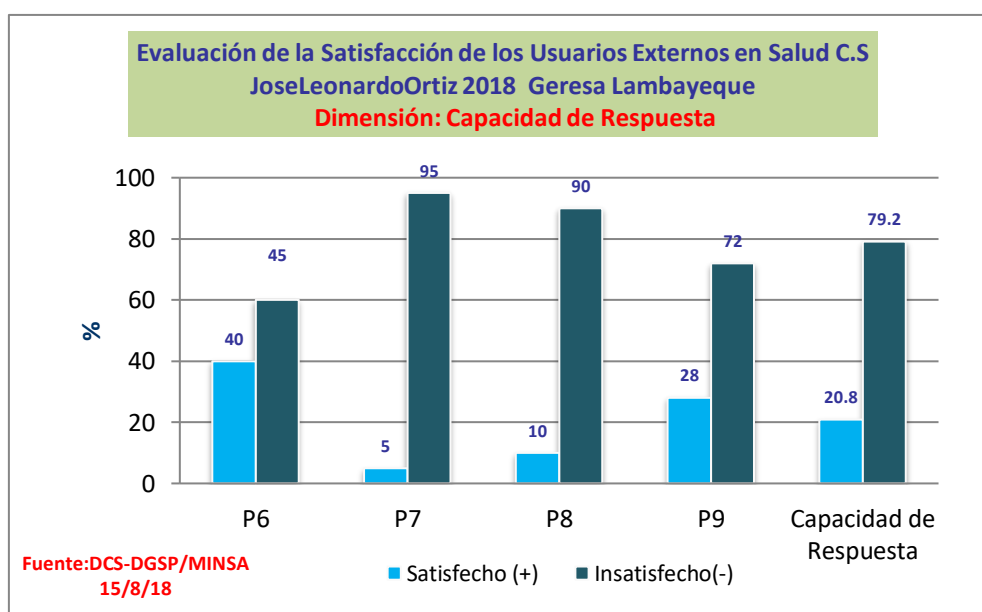
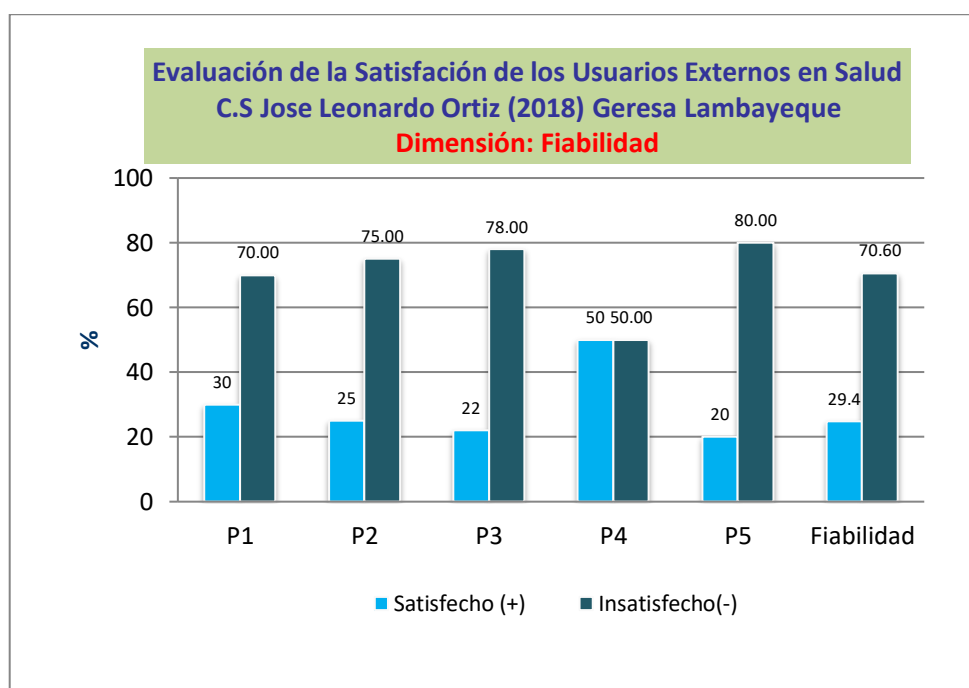
El cuestionario tiene la finalidad de conocer el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud José Leonardo Ortiz. Le agradecemos de antemano su gentil colaboración.

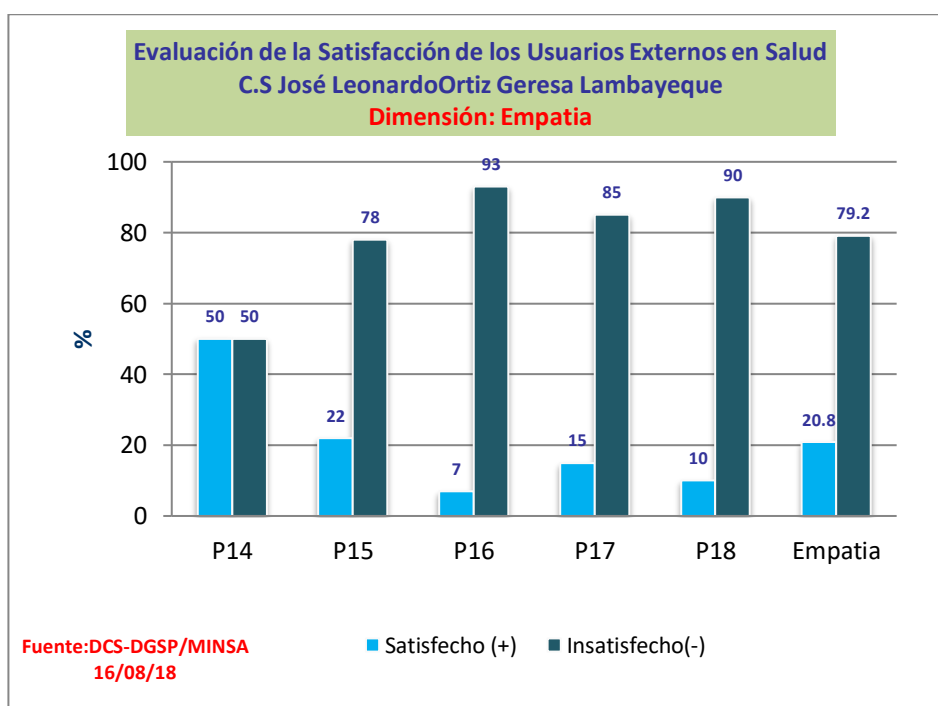
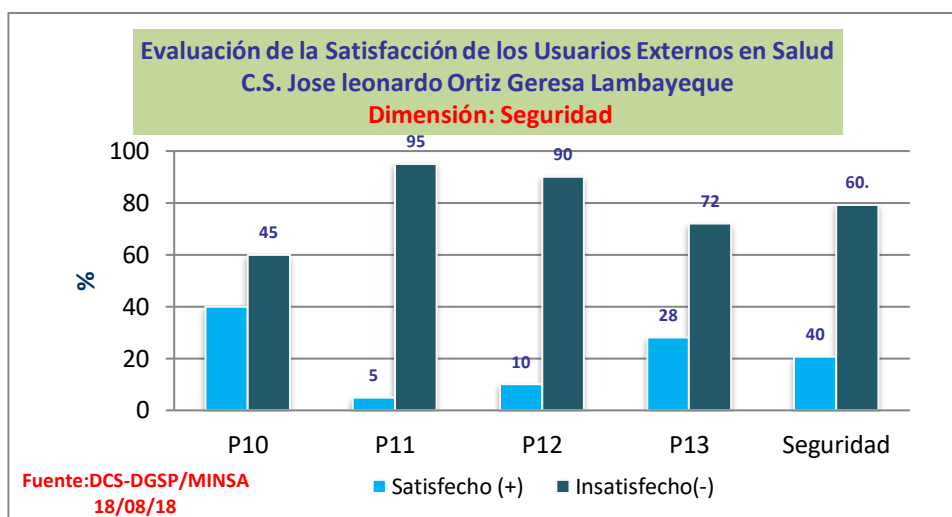
DATOS GENERALES DEL USUARIO EXTERNO.		
1. Condición del encuestado	Usuario (a) () Acompañante ()	
2. Edad del encuestado en años	<18	
	18 - 40	
	41 - 60	
	>60	
3. Sexo	Masculino () Femenino ()	
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior técnico	4
	Superior universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de Usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Consultorio en el que fue atendido.....		

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas							
2	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	P	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	P	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	P	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	P	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	P	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el Problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El medico u otro profesional que lo atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	P	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	P	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	P	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

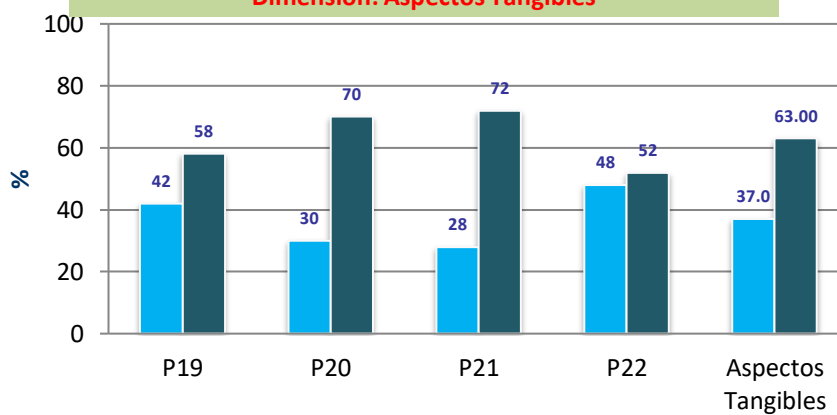
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	E	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas							
2	E	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?							
3	E	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
4	E	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5	E	¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6	E	¿La atención en el área de caja/farmacia fue rápida?							
7	E	¿La atención en el área de admisión fue rápida?							
8	E	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?							
9	E	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?							
10	E	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	E	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el Problema de salud por el cual fue atendido?							
12	E	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	E	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	E	¿El medico u otro profesional que lo atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	E	¿El personal de caja, /farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	E	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	E	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?							
18	E	¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
19	E	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	E	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?							
21	E	¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?							
22	E	¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?							

DIMENSIONES DE LA SATISFACCION DEL USUARIO.

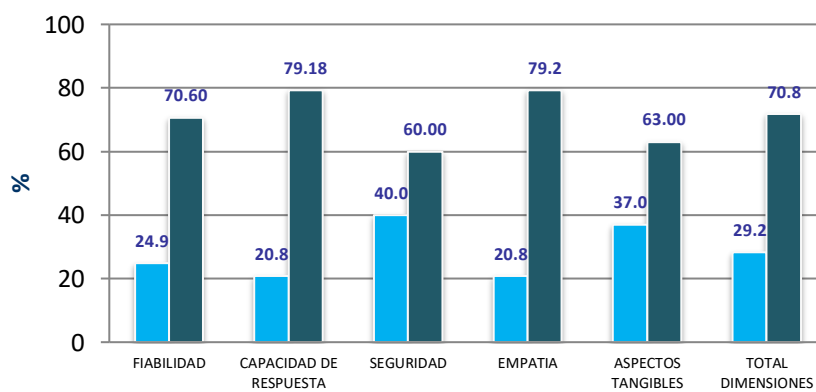




Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos en Salud
C.S Jose Leonardo Ortiz Geresá Lambayeque
Dimensión: Aspectos Tangibles



Fuente:DCS-DGSP/MINSA
 18/08/18



Fuente:DCS-DGSP/MINSA
 18/08/18

