



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
“FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES”
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**Relación de Motivación de Personal de Salud, con la Satisfacción
del Usuario Externo, en el Servicio de Emergencia del
Hospital “La Caleta” Chimbote - 2010"**

Tesis Profesional para Optar el Título de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Bach. VILLANUEVA BORJA, ROSA LILY

ASESOR:

MG. LINARES CAZOLA JOSÉ GERMÁN

CHIMBOTE - PERÚ
2010

DEDICATORIA

A DIOS POR HABERME DADO LA VIDA Y EL CONOCIMIENTO

A MI FAMILIA POR SU CONSTANTE APOYO Y COMPRENSIÓN

AGRADECIMIENTOS

Gracias...

... a Dios, primero y antes que nada, dar gracias a él, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

...a Victor, por proponerme la Motivación del personal de salud, en relación con la Satisfacción del Usuario en nuestro centro de trabajo como tema de Tesis, agradecerle por su comprensión y por sobrellevar nuestro matrimonio, durante estos años de casados, por el trabajo recargado en el hogar,

...a mis hijos, Martin, Bruno y Mathías, por su constante aliento y disculpas por mi falta de atención durante estos años de estudios, por la energía, amor y dulzura que me han transmitido a través de sus sonrisas,

... a mi Madre, por su amor, ejemplo de lucha, honestidad y por sus oraciones constantes,

... a la familia Hilda, Rosa y Esther, que me han ayudado en mi hogar mientras me encontraba ausente.

... a mi amigo Rudy por su apoyo constante.

... a mi Asesor de Tesis, José Linares Cazola, por sus valiosas aportaciones, que me ayudaron a crecer como persona y como profesional.

...y, en general a todos los que me han dado cinco minutos de su vida para apoyarme,

A todos, desde lo más profundo de mi corazón, ...gracias.

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE GRÁFICOS	14
CAPITULO I : MARCO METODOLÓGICO	
1.1 El Problema.....	17
1.1.1 Selección del Problema.....	19
1.1.2 Antecedentes del Problema.....	19
1.1.3 Formulación del Problema.....	30
1.1.4 Justificación.....	31
1.1.5 Limitaciones.....	32
1.2 Objetivos.....	32
1.3 Hipótesis.....	33
1.4 Variables e Indicadores.....	33
1.5 Diseño de la Ejecución.....	37
1.5.1 Tipo de Investigación.....	37
1.5.2 Población y Muestra.....	37
1.5.3 Técnicas, instrumentos e Informantes.....	40
1.5.4 Confiabilidad y Validez de la encuesta.....	42
1.5.5 Procedimiento de Recolección de Datos.....	42
CAPITULO II : MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	
2.1. Marco Teórico.....	44
2.1.1 Motivación del Personal.....	44
2.1.2 Satisfacción del Usuario.....	59
2.2. Marco Conceptual.....	68

CAPITULO III	:	DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	
3.1. Resultados de Satisfacción del Usuario Externo.....			71
3.2. Resultados de Motivación del Personal de Salud.....			84
CAPITULO IV	:	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	
4.1. Descripción y Análisis de Hipótesis.....			105
4.2. Método de contrastación de Hipótesis.....			105
CAPITULO V	:	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
5.1. Discusión de Resultados.....			111
CAPITULO VI	:	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Conclusiones.....			115
6.2. Recomendaciones.....			116
CAPITULO VII	:	BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	
7.1. Bibliografía.....			118
7.2. Anexos.....			121

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de Salud en América Latina actualmente asumen el reto de enfrentar la necesidad de renovar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total en sus servicios y obtener la satisfacción del usuario.

Actualmente se considera que la atención, de los servicios de salud, es un concepto medible con objetividad, evaluable continuamente y sobre todo, mejorable permanentemente. Se es competitivo como organización o como persona si se está entre los que, de acuerdo a criterios del mercado, proporcionan mayor satisfacción al usuario. La buena atención de los servicios de salud es actualmente una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva tradicionalmente centrada en la institución, a otra que incorpore la perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios, denominados usuarios externos e internos respectivamente.

Si los servicios tienen buena atención, podrán satisfacer adecuadamente las necesidades de salud; ello, implica ofrecer la orientación fundamental a los prestadores de servicios, un trato digno tanto a usuarios y a sus familiares, y mejorar constantemente la atención.

La motivación del personal de salud en el área de emergencias del Hospital “La Caleta”, es evaluada por la teoría de Herzberg, y también se mide el nivel de satisfacción del usuario externo, con el cuestionario de Servqual modificado por Elías y Álvarez.

El presente estudio, busca determinar las relaciones existentes entre la motivación del personal de salud y la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital “La Caleta”.

El siguiente trabajo, se estructura en siete capítulos donde se detallan la presente investigación.

CAPÍTULO I : MARCO METODOLÓGICO

Comprende el problema, la selección del objeto de estudio, antecedentes de esta investigación respecto a diversos casos de estudio ya planteados por otros

autores referente al tema desarrollado, la formulación del problema objeto de estudio, la justificación, se desarrollan los objetivos de la investigación, tanto generales como específicos, las hipótesis, variables e indicadores y por último el diseño de ejecución

CAPÍTULO II : MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

Está conformado por el marco teórico, en el que se explican las bases teóricas que sustentan la investigación, en el que se esbozan conceptos asociados a Motivación del personal de salud y Satisfacción del usuario externo de la misma manera el marco conceptual.

CAPÍTULO III : DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Comprende los resultados de la investigación, se utiliza tanto la estadística descriptiva como la inferencia.

CAPÍTULO IV : CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Comprende la aplicación del método del Análisis de correlación de Pearson, para la aceptación de nuestra hipótesis.

CAPÍTULO V : DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se presentan y discuten los resultados a la luz de las diversas teorías científicas.

CAPÍTULO VI : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se destacan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO VII : BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS

Se menciona a los autores que se hicieron mención durante el desarrollo de la presente investigación, al igual los instrumentos aplicados.

RESUMEN

Introducción:

La motivación del personal, factor importante en el logro de la satisfacción del usuario externo, ya que este, se utiliza como un indicador de la calidad de atención, esto relacionado directamente con las expectativas del usuario externo.

Objetivo:

Establecer la relación de la motivación del personal de salud, con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital “La Caleta” - 2010.

Metodología:

Se realiza un estudio descriptivo, correlacional en el área de Medicina, Pediatría, Cirugía y Gineco Obstetricia del servicio de emergencia del Hospital “La Caleta”, con encuestas a 66 miembros del personal de salud para el estudio de motivación de acuerdo a la teoría de Herzberg, en correlación con 120 usuarios externos que asisten a dichos tópicos divididos en seis grupos a quienes se le aplica la encuesta sobre satisfacción de Servqual modificado por Elías y Álvarez. Se confecciona una base de datos en el programa estadístico SPSS 18, la correlación entre las dos variables de estudio (motivación del personal y satisfacción del usuario externo) fue evaluada con el análisis de correlación de Pearson.

Resultados:

Del total del personal que labora en el servicio de emergencia, y tomando el resultado más preponderante se tiene que el 59.57% está motivado, el cual está representado por (médicos, enfermeros y personal de laboratorio), mientras que el 40.43% del personal más recurrente (técnico de enfermería, administrativos y vigilantes) se encuentra desmotivado, además los factores que predominan son 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 significativa en el nivel de 0.05 ($p < \alpha \rightarrow .036 < .05$), y de acuerdo a la escala de intervalos, la correlación es positiva considerable, es decir que la motivación del

personal de salud influye en la satisfacción del usuario externo; además como resultado global se tiene solo el 7.50 % de los encuestados declaran estar satisfecho y 92.5 % declara estar insatisfecho. El nivel de satisfacción de acuerdo a las dimensiones fluctúa entre un máximo de 45% de aseguramiento ó cortesía, y un mínimo de 8.3% en tangibilidad ó aspecto de las personas e instalaciones físicas, con cifras intermedias en otros ítems como fiabilidad nivel de efectividad (en 37.5%), empatía ó atención individualizada del usuario (23.3%), sensibilidad ó tiempo de espera (29.2%).

Conclusiones:

El personal de salud que labora en el servicio de emergencia, es decir considerando los resultados obtenidos de forma global, se tiene que del total del personal evaluado, el 40.43% se encuentra desmotivado, considerando las características de la atención en el servicio de emergencia, además de acuerdo al análisis de correlación de Pearson, se puede decir que existe una correlación estadística significativa en el nivel de 0.05 ($p < \alpha \rightarrow .036 < .05$), entre la motivación del personal que labora en el servicio de emergencia y la satisfacción del usuario externo, el cual presenta un nivel de 92.5% de insatisfacción.

ABSTRACT

External user satisfaction is used as an indicator of the quality of care. This directly related to the expectations of external users, and staff motivation as an important factor in achieving satisfaction.

We performed a descriptive, correlational in the area of medicine, Pediatrics, Surgery and Obstetrics Gynecology Hospital emergency service “La Caleta”, with surveys at 66 health staff for the study of motivation according to the theory of Herzberg, in correlation with 120 external users attending such topics divided into six groups who applied to the satisfaction survey Servqual amended by Elias and Alvarez. Drawing up a database in SPSS 18, the correlation between the two study variables (external user satisfaction and staff motivation) was evaluated with Pearson correlation analysis.

Of all the personnel working in emergency services, and taking the most prominent result is that 59.57% is motivated, which is represented by (doctors, nurses and laboratory personnel), while 40.43% of the more personal appellant (practical nurse, administrative and security guards) are disaffected, also the factors that dominate intrinsic motivational factors. The correlation between external customer satisfaction and motivation of health personnel in the emergency area is significant at the level of 0.05 ($p < \alpha \rightarrow .036 < .05$), and according to the interval scale, the correlation is significantly positive, ie the motivation of health influences external customer satisfaction, as well as the overall result is only 7.50% of respondents say they are satisfied and 92.5% reported being dissatisfied. The level of satisfaction according to the size ranges from a maximum of 45% of insurance or courtesy, and a minimum of 8.3% in physical form or appearance of people and physical facilities, with intermediate to other items such as reliability level of effectiveness (at 37.5%), empathy or users individual attention (23.3%), sensitivity or timeout (29.2%).

Health personnel working in the emergency department as a whole, ie considering the results as a whole, must be assessed the total staff only 40.43% are discouraged, and considering the characteristics of care in Emergency service also according to the analysis of Pearson correlation can be said that there is a statistically significant correlation in the level of 0.05 ($p < \alpha \rightarrow .036 < .05$), between the motivation of personnel working in the service Emergency and external customer satisfaction, which has a 92.5% level of dissatisfaction.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1	DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “LA CALETA” SEGÚN GENERO.	71
Tabla N° 3.2	DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “LA CALETA” SEGÚN EDAD.	72
Tabla N° 3.3	DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “LA CALETA” SEGÚN LUGAR DE PROCEDENCIA.	74
Tabla N° 3.4	DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “LA CALETA” SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN.	75
Tabla N° 3.5	DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ASISTE AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “LA CALETA” SEGÚN SERVICIO DE ATENCIÓN.	76
Tabla N° 3.6	FIABILIDAD	77
Tabla N° 3.7	SENSIBILIDAD	78
Tabla N° 3.8	TANGIBILIDAD	79
Tabla N° 3.9	ASEGURAMIENTO	80
Tabla N° 3.10	EMPATÍA	81
Tabla N° 3.11	DISTRIBUCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, SEGÚN SATISFACCIÓN GENERAL VS. EL SERVICIO DE ATENCIÓN.	82
Tabla N° 3.12	SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO EXTERNO.	83
Tabla N° 3.13	DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL	84

	SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “LA CALETA”, SEGÚN GÉNERO.	
Tabla N° 3.14	DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “LA CALETA”, SEGÚN EDAD.	85
Tabla N° 3.15	DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL “LA CALETA”, SEGÚN OCUPACIÓN.	87
Tabla N° 3.16	Ítem 1. ¿Se siente orgulloso de la labor que realiza?	89
Tabla N° 3.17	Ítem 3. ¿En el Hospital consideran, reconocen y aprecian el trabajo que realiza?	90
Tabla N° 3.18	Ítem 4. La labor que realiza actualmente, cree que le ayudaran a lograr sus objetivos.	91
Tabla N° 3.19	Ítem 7. ¿Los objetivos del Hospital donde labora reflejan sus objetivos profesionales?	92
Tabla N° 3.20	Ítem 10. ¿Cumple siempre con permanecer en su turno de trabajo?	93
Tabla N° 3.21	Ítem 11. ¿Trabaja usted realmente en lo que desea?	94
Tabla N° 3.22	Ítem 2. ¿Considera que los ambientes donde desempeña su trabajo son adecuados?	96
Tabla N° 3.23	Ítem 5. ¿Cree usted que su sueldo esta a nivel de los demás sueldos que se dan en los otros Hospitales?	97
Tabla N° 3.24	Ítem 6. ¿El Hospital se preocupa por capacitar a su personal?	98
Tabla N° 3.25	Ítem 8. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena?	99
Tabla N° 3.26	Ítem 9. ¿Los equipos y/o instrumentos con los que trabaja son los adecuados?	100
Tabla N° 3.27	Ítem 12. ¿Se siente a gusto en el lugar donde labora?	101

Tabla N° 3.28	DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD, SEGÚN NIVEL DE MOTIVACIÓN GENERAL	103
Tabla N° 3.29	RESULTADOS GLOBALES DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE EMERGENCIA POR GRUPOS	108
Tabla N° 3.30	RESULTADOS GLOBALES DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, POR GRUPOS	108
Tabla N° 3.31	CORRELACIÓN DE PEARSON	109

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N° 3.1	Genero del Usuario Externo	71
Grafico N° 3.2	Edad del Usuario Externo	72
Grafico N° 3.3	Lugar de procedencia del Usuario Externo	74
Grafico N° 3.4	Grado de instrucción del Usuario Externo	75
Grafico N° 3.5	Servicio de atención del Usuario Externo	76
Grafico N° 3.6	FIABILIDAD	77
Grafico N° 3.7	SENSIBILIDAD	78
Grafico N° 3.8	TANGIBILIDAD	79
Grafico N° 3.9	ASEGURAMIENTO	80
Grafico N° 3.10	EMPATÍA	81
Grafico N° 3.11	Satisfacción del Usuario Externo según el Servicio de Atención.	82
Grafio N° 3.12	SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO.	83
Grafio N° 3.13	Genero del Personal de Salud.	84
Grafio N° 3.14	Edad del personal de Salud	85
Grafio N° 3.15	Ocupación del Personal de Salud	87
Grafio N° 3.16	¿Se siente orgulloso de la labor que realiza?	89
Grafio N° 3.17	¿En el Hospital consideran, reconocen y aprecian el trabajo que realiza?	90
Grafio N° 3.18	La labor que realiza actualmente, cree que le ayudaran a lograr sus objetivos.	91
Grafio N° 3.19	¿Los objetivos del Hospital donde labora reflejan sus objetivos profesionales?	92
Grafio N° 3.20	¿Cumple siempre con permanecer en su turno de trabajo?	93
Grafio N° 3.21	¿Trabaja usted realmente en lo que desea?	94

Grafio N° 3.22	¿Considera que los ambientes donde desempeña su trabajo son adecuados?	96
Grafio N° 3.23	¿Cree usted que su sueldo esta a nivel de los demás sueldos que se dan en los otros Hospitales?	97
Grafio N° 3.24	¿El Hospital se preocupa por capacitar a su personal?	98
Grafio N° 3.25	¿La relación con sus compañeros de trabajo es buena?	99
Grafio N° 3.26	¿Los equipos y/o instrumentos con los que trabaja son los adecuados?	100
Grafio N° 3.27	¿Se siente a gusto en el lugar donde labora?	101
Grafio N° 3.28	Motivación General del Personal de Salud según su ocupación	103