

“AÑO DE LA UNIÓN NACIONAL FRENTE A LA CRISIS EXTERNA”



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

“ANÁLISIS DEL GRADO DE INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL
PERSONAL EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
EXTERNO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I ESSALUD
SULLANA”.

Que presentan:

Br. MORALES GUERRERO, Ana Lucia

Br. SILVA TAVARA, Judith Mariset

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

PIURA – PERÚ

2009

DEDICATORIA

A mis padres Jorge Manuel y Yohanny
quienes forjaron un espíritu emprendedor y
de esta manera me orientaron por la
senda de la superación profesional

ANA LUCIA MORALES GUERRERO

A mis queridos padres Juan Francisco y Julia
que me ayudaron en la culminación de mis
aspiraciones

JUDITH MARISSET SILVA TAVARA

AGRADECIMIENTO

A quienes forjaron a desarrollar el presente estudio de investigación, con ardua responsabilidad y dedicación.

ANA LUCIA MORALES GUERRERO
JUDITH MARISSET SILVA TAVARA

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

De acuerdo con las disposiciones vigentes emanadas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y el de su ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN / CONTABILIDAD para optar el grado de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

“ANÁLISIS DEL GRADO DE INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL I ESSALUD SULLANA”.

Con la convicción de que se otorgará el valor justo, agradecemos por anticipado las sugerencias y apreciaciones que brinden a la presente investigación.

MBA. Ricardo Bayona Espinoza

Jurado

Lic. Vicente Sánchez Juárez

Jurado

Lic. Walson Ruiz Peralta

Jurado

Piura, Diciembre 2009

INDICE

| | |
|--|-----------|
| Dedicatoria | 2 |
| Agradecimientos..... | 3 |
| Presentación | 4 |
| Introducción..... | 9 |
| Resumen Ejecutivo | 12 |
| CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION..... | 14 |
| 1.1. Realidad Problemática | 15 |
| 1.2. Selección del problema | 18 |
| 1.3. Formulación del Problema | 19 |
| 1.4. Justificación e importancia de la investigación..... | 19 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación..... | 20 |
| 1.6. Objetivos | 21 |
| 1.6.1. Objetivos General | 21 |
| 1.6.2. Objetivos específicos | 21 |
| 1.7. Hipótesis | 22 |
| 1.7.1. Hipótesis General | 22 |
| 1.7.2. Hipótesis específicos | 22 |
| 1.8. Variables del estudio..... | 23 |
| 1.9. Diseño de ejecución..... | 25 |
| 1.9.1. Tipo de investigación | 25 |
| 1.9.2. Diseño de la investigación | 25 |
| 1.9.3. Población Muestra | 26 |
| 1.9.3.1. Población | 26 |
| 1.9.3.2. Muestra | 27 |
| 1.9.3.3. Técnicas e instrumentos | 28 |
| 1.9.3.4. Procedimientos | 34 |
| 1.9.3.4. Métodos de análisis y procesamiento de análisis ... | 35 |

CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO 37

| | |
|---|----|
| 2.1. Marco referencial..... | 38 |
| 2.1.1. Satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. | 38 |
| 2.1.2. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en el servicio de emergencia del hospital tipo I de Biscucy. Municipio Sucre Estado Portuguesa..... | 42 |
| 2.1.3. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del hospital i espinar abril 2002..... | 44 |
| 2.1.4. Motivación y satisfacción laboral. La experiencia de una empresa productiva..... | 44 |
| 2.2. Marco teórico..... | 46 |
| 2.3. Satisfacción..... | 46 |
| 2.3.1. Motivación..... | 47 |
| 2.3.1.1. Ciclo motivacional..... | 51 |
| 2.3.1.2. Teoría de la motivación..... | 52 |
| 2.3.1.2.1. Jerarquía de las necesidades según maslow..... | 52 |
| 2.3.1.2.2. Teoría de los dos factores de Herzberg..... | 58 |
| 2.3.1.2.3. Teoría de Vroom..... | 65 |
| 2.3.1.2.4. Teoría de expectativa..... | 66 |
| 2.3.1.2.5. Teoría de la equidad..... | 68 |
| 2.3.1.2.6. Teoría de Alderfer..... | 70 |
| 2.3.1.2.7. Motivación intrínseca, extrínseca y trascendental..... | 71 |
| 2.4. Marco Conceptual..... | 86 |
| 2.4.1. Satisfacción..... | 86 |
| 2.4.2. Motivación..... | 86 |
| 2.4.3. Motivación extrínseca..... | 89 |
| 2.4.4. Motivación intrínseca..... | 89 |
| 2.4.5. Diferencia entre motivación y satisfacción..... | 89 |

| | | |
|---------|--------------------------------|----|
| 2.4.6. | Motivación en el trabajo | 90 |
| 2.4.7. | Satisfacción del cliente..... | 90 |
| 2.4.8. | Calidad..... | 90 |
| 2.4.9. | Paciente | 91 |
| 2.4.10. | Usuario..... | 91 |
| 2.4.11. | Medico | 91 |
| 2.4.12. | Emergencia..... | 92 |
| 2.4.13. | Servicio de emergencia..... | 92 |
| 2.4.14. | Cliente..... | 92 |
| 2.5. | Marco Normativo | 93 |

CAPITULO III: ANALISIS SITUACIONAL 97

| | | |
|--------|---|-----|
| 3.1. | Descripción de la empresa | 98 |
| 3.1.1. | Ubicación | 98 |
| 3.1.2. | Reseña histórica | 98 |
| 3.1.3. | Visión | 101 |
| 3.1.4. | Misión..... | 101 |
| 3.1.5. | Estructura orgánica de Essalud | 102 |
| 3.1.6. | Servicio que presta Essalud..... | 104 |
| 3.1.7. | Infraestructura..... | 105 |
| 3.2. | Descripción del área de investigación | 106 |
| 3.2.1. | Misión del servicio de emergencia | 106 |
| 3.2.2. | Líneas de coordinación | 106 |
| 3.2.3. | Valores..... | 107 |
| 3.2.4. | organigrama funcional de emergencia | 108 |
| 3.2.5. | Funciones del personal..... | 109 |
| 3.2.6. | Equipos con que cuenta el área de emergencia..... | 117 |
| 3.2.7. | Análisis del recurso humano | 117 |
| 3.3. | Pasos para la atención del paciente ene le área de emergencia | 119 |

CAPITULO IV: DESCRIPCION DE RESULTADOS..... 120

| | |
|---|------------|
| CAPITULO V: CONTRASTACION DE HIPOTESIS | 140 |
| CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 142 |
| 6.1. Conclusiones | 143 |
| 6.2. Recomendaciones | 145 |
| BIBLIOGRAFÍA | 147 |
| ANEXOS | 149 |

INTRODUCCION

La salud es un derecho universal, y son los miembros del equipo de salud quienes deben hacer cumplir ese derecho, garantizando una atención adecuada teniendo como finalidad, la satisfacción de los usuarios.

Las instituciones de salud enfrentan un gran reto en cuanto a calidad de atención se refiere, ya que los usuarios asisten al establecimiento en busca de una adecuada atención, que les permita resolver su problema; y es aquí donde el equipo de salud juega un papel fundamental en la atención de los pacientes que recurren al área de emergencia

La investigación nace de una necesidad de conocer el grado de relación que existe entre satisfacción del usuario Externo y la motivación del personal que labora en el área de emergencia del Hospital I Essalud - Sullana. Los resultados de los mismos servirán para contribuir en conocer los causales que pueden estar afectando a sus usuarios y trabajadores.

En el Perú Essalud es uno de los principales proveedores de servicios de atención de salud en las diferentes especialidades y en servicios de áreas críticas y de emergencia .Considerando esta última como uno de los proveedores de usuarios las 24 horas del día en forma no interrumpida, así mismo presencia de usuarios críticos con riesgo de sus vidas, con alto grado de emotividad, de sus familiares y del usuario interno con diversidad de procesos de atención lo que condiciona múltiples factores que van a determinar un grado de satisfacción.