

“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.