



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL DEPARTAMENTO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES – CHICLAYO 2016.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR

Br. DORIS ARGELIA CALLE PERALES

ASESOR

Dra. NORMA DEL CARMEN GÁLVEZ DÍAZ

CHICLAYO – PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

Dra. Marina Caján Villanueva
Presidente

Mg. Patricia del Rocío Chávarry Ysla
Secretario

Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz
Vocal

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Doris Argelia Calle Perles egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 71848196

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO EXTERNO DEL DEPARTAMENTO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES – CHICLAYO 2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud..
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 01 de Octubre del 2016

Firma:

Nombres y apellidos: Doris Argelia Calle Perales

DNI: 71848196

DEDICATORIA

A mis padres, Doris y Manuel, por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más en lo personal y profesional.

A mis hermanos, Nik y Carlos, por brindarme todo su amor y motivarme a luchar por mis objetivos.

A mis mejores amigos Ody y Bob, por estar siempre a mi lado y darme la fortaleza de seguir adelante cada día.

Doris Argelia

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de haberme permitido ampliar y profundizar mis convicciones profesionales.

A mi asesora, Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz, por su gran ayuda y colaboración en cada momento de consulta en este trabajo de investigación.

A los miembros del jurado de tesis por permitirme realizar este objetivo tan importante que me permitirá desarrollarme como un profesional competente y contribuir con la investigación.

Al Dr. John Alexander Joo Salinas, Director del Hospital Regional Docente Las Mercedes y demás autoridades de dicho nosocomio por permitirme ejecutar la investigación en el Departamento de Ginecología y obstetricia.

Al Dr. Moisés Alejandro Rosario Borrego, Director del Hospital Belén y demás autoridades de dicho nosocomio por permitirme realizar la confiabilidad de los instrumentos en su centro de trabajo.

Doris Argelia.

PRESENTACIÓN

Respetables Señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Motivación, satisfacción laboral y su relación con la calidad de atención percibida por el usuario externo del Departamento de Ginecología y Obstetricia en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo 2016, con fines de obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esta investigación presenta información acerca la importancia de la motivación y satisfacción laboral de los profesionales de salud y la relación con calidad de atención percibida por el usuario externo de dicho centro de estudio.

Seguro del aporte de este trabajo, se está presto a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomaran en cuenta en beneficio de los participantes y mejora de la calidad de atención que brindan.

La autora.

ÍNDICE

Página del jurado	II
Declaración jurada	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	2
1.3 Teorías relacionadas al tema	4
1.4 Formulación del problema	14
1.5 Justificación del estudio	14
1.6 Hipótesis	16
1.7 Objetivos	16
II. MÉTODO	17
2.1 Diseño de investigación	17
2.2 Variables, operacionalización	18
2.3 Población y muestra	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	22
2.5 Método de análisis de datos	29
2.6 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIÓN	41
VI. RECOMENDACIONNES	42
VII. REFERENCIAS	43
VIII. ANEXOS	45

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de 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 2016. Con una perspectiva cuantitativa, con énfasis descriptivo y correlacional, la población de personal de salud consta de 80 trabajadores y la muestra censal; la población de usuarios externos fue de 1193 y la muestra es de 291 usuarios. Se utilizaron los siguientes instrumentos de recolección de datos, para motivación el cuestionario utilizado fue de McClelland (modificado) que tuvo una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,82 y con una validez por juicio de expertos; para satisfacción laboral el cuestionario utilizado fue Escala de Satisfacción Laboral que tuvo una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,70 y con una validez por juicio de expertos, por último para calidad de atención se utilizó el cuestionario SERVPERF (modificado) con una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,92 y con una validez por juicio de expertos.

Entre sus principales resultados se encontró que no existe una asociación significativa entre motivación y calidad de atención, igualmente para satisfacción laboral y calidad de atención, el personal de salud se encuentra medianamente motivados (42,50%) y regularmente satisfechos (78,75%), los usuarios externos se encuentran muy satisfechos (53,30%) con la calidad de atención. En todo momento se tuvieron en consideración los principios de rigor científico y los criterios éticos.

Palabras Clave: motivación; satisfacción laboral y calidad de atención.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship of motivation and job satisfaction with the quality of health care perceived by the external user of the Department of Obstetrics and Gynecology at Regional Teachers Hospital Las Mercedes - Chiclayo 2016. With a quantitative perspective, with emphasis descriptive and correlational, population health staff consists of 80 workers and the census sample; the external user population was 1193 and the sample is 291 users. The following data collection instruments were used, for motivation the questionnaire used was McClelland (modified) which had a Cronbach's alpha reliability of 0.82 and with valid for expert judgment; for job satisfaction the questionnaire was Job Satisfaction Scale which had a Cronbach's alpha reliability of 0.70 and valid for expert judgment. Finally, for assistance quality was used the SERVPERF questionnaire (modified) with a Cronbach's alpha reliability of 0.92 and valid for expert judgment. Among its main results was found, it doesn't exist significant association between motivation and care quality, also for job satisfaction and care quality, health staff is moderately motivated (42.50%) and regularly satisfied (78.75%), external users are very satisfied (53.30%) with the care quality. At all times the principles of scientific rigor and ethical criteria were taken into consideration.

Key words: motivation, job satisfaction and care quality.