



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Motivación Personal y Satisfacción del Usuario Externo en el Hospital Sub
Regional de Andahuaylas Apurimac-2016.

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

AUTORA:

Br. CARMEN LUZ CUSIQUISPE QUISPITUPA

ASESOR:

Dr. Edgar Enríquez Romero.

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2016

PAGINA DEL JURADO

Dr. Raúl Ochoa Cruz.
Presidente

Mg. Rosaby Sánchez Félix
Secretaria

Dr. Edgar Enríquez Romero
Vocal

DEDICATORIA.

Quiero dar las gracias a Dios nuestro padre celestial, quien me dió la sabiduría necesaria para la ejecución de mi tesis y la oportunidad para llegar hasta aquí y alcanzar esta meta.

A mis Progenitores Hermogenes, Honorata por darme la vida y enseñarme hacia el camino de la excelencia, a mis hermanos Isabel, Georgina, teresa, julio Cesar, Marianela por todo el apoyo moral que me brindaron. A mi esposo Mario por su apoyo incondicional y cariño, a mis hijos Mary Carmen, Alexander, Gustavo, Eliana, quienes son mi motor e inspiración para seguir dando pasos firmes, quienes me cedieron el tiempo que debí estar con ellos para estudiar gracias mis queridos tesoros les amo mucho, este triunfo es también de ustedes.

CARMEN LUZ CUSIQUISPE QUISPITUPA.

AGRADECIMIENTO.

A la universidad de postgrado Cesar Vallejo y en especial al PHD. César Acuña Peralta por brindar la oportunidad a los profesionales para perfeccionar sus Capacidades científicas mediante el estudio de la maestría en el departamento de Apurímac específicamente en la ciudad de Andahuaylas.

Mi agradecimiento sincero Al Dr. Edgar Enríquez Romero por su dedicación y paciencia, por haber compartido sus experiencias durante el asesoramiento en la ejecución del trabajo de investigación.

D e la misma forma quiero agradecer a todos los docentes de la UCV, quienes impartieron sus sapiencias y experiencias para la ejecución del actual trabajo de investigación.

A todos los trabajadores de Departamento de emergencia del Hospital sub regional de Andahuaylas por el apoyo para el trabajo de investigación.

CARMEN LUZ CUSIQUISPE QUISPITUPA

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.

Yo, CUSIQUISPE QUISPITUPA CARMEN LUZ estudiante del Programa de gestión en los servicios de la salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 24491120 con la tesis titulada “Motivación personal y satisfacción del usuario externo en el Hospital sub Regional de Andahuaylas Apurímac 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Andahuaylas, 20 de agosto del 2016.

.....
Br. Cusiquispe Quispitupa Carmen Luz.

DNI 24491120.

PRESENTACIÓN.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento de las normas establecidas por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad “César Vallejo” de Trujillo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los servicios de la Salud, es grato dirigirme a ustedes con la finalidad de dar a conocer la tesis titulado “**Motivación Personal y satisfacción del usuario externo en el Hospital sub Regional de Andahuaylas Apurímac 2016** ” El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de Determinar el grado de satisfacción del usuario externo del área de emergencia del hospital sub regional de Andahuaylas –Apurímac 2016 en relación a la motivación del personal de salud.

Esperando cumplir con los requisitos establecidos.

Carmen Luz Cusiquispe Quispitupa.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Trabajos Previos.....	16
1.3 teorías relacionadas al tema.....	23
1.4 Formulación del problema.....	31
General.....	31
Específicos.....	31
1.5 Justificación del estudio.....	32
1.6 OBJETIVO.....	33
1.7. HIPOTESIS.....	33
II MÉTODO.....	34
2.1. Diseño de investigación.....	34
2.2 Variables, Operacionalización.....	35
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
2.3.1. POBLACION.....	44
2.3.2. MUESTRA.....	44
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	44
2.4.2 Confiabilidad de datos.....	45
2.5 Método de análisis de datos.....	46
2.5.1 Validación por juicios de expertos.....	46
2.5. Método de análisis de datos.....	47
III. RESULTADOS.....	48
3.1. DESCRIPCIÓN.....	48
3.2.- PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INSTRUMENTO APLICADO A LOS TRABAJADORES SOBRE MOTIVACION PERSONAL.....	49
3.3.- RESUMEN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE: MOTIVACIÓN PERSONAL.....	55
3.4. - PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	56
3.5.- RESUMEN DE LAS DIMENSIONES DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	64
IV. DISCUSION.....	72
V. CONCLUSIONES.....	74

VI. RECOMENDACIONES.....	74
VII Referencias.....	75
VIII Anexos.	76

Tablas.

Tabla 1: Matriz de operacionalidad de variables 1	36
Tabla 2: Matriz de operacionalidad de variable 2	39
Tabla 3: población.....	44
Tabla 4: Muestra.	44
Tabla 5: Instrumentos de recolección de datos.....	45
Tabla 6: Rangos para interpretación del coeficiente alpha de Cronbach.	45
Tabla 7: motivación personal.	46
Tabla 8: Satisfacción del usuario externo.....	46
Tabla 9: Validación por juicios de expertos.....	46
Tabla 10: Resultado de encuesta Variable motivación personal.....	48
Tabla 11: Resultado de encuesta Variable Satisfacción del usuario.	48
Tabla 12: Resultados del instrumento aplicado Motivación intrínseca.....	49
Tabla 13: Resultados del instrumento aplicado Motivación extrínseca.	51
Tabla 14: Resultados del instrumento aplicado Motivación transitiva.....	52
Tabla 15: Resultados del instrumento aplicado Motivación trascendente.....	53
Tabla 16: Resumen de las dimensiones de variable motivación personal.....	55
Tabla 17: Resultados del instrumento aplicado satisfacción del usuario externo fiabilidad.	56
Tabla 18: Resultados del instrumento aplicado satisfacción del usuario externo capacidad de respuesta.....	58
Tabla 19: Resultados del instrumento aplicado satisfacción del usuario externo Seguridad.	59
Tabla 20: Resultados del instrumento aplicado satisfacción del usuario externo Empatía.	61
Tabla 21: Aspectos tangibles.	62
Tabla 22: Resumen de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo.....	64
Tabla 23: <i>Correlación motivación del personal y satisfacción del usuario</i>	65
Tabla 24: Correlación entre motivación del personal y fiabilidad.	67
Tabla 25 : Correlación entre motivación del personal y capacidad de respuesta.	68
Tabla 26: Correlación entre motivación del personal y seguridad.	69
Tabla 27: Correlación entre motivación del personal y empatía.....	70
Tabla 28: Correlación entre motivación del personal y aspectos tangibles.....	71

Gráficos.

Grafico 1: Motivación Intrínseca.	50
Grafico 2: Motivación Extrínseca	51
Grafico 3: Motivación transitiva.	53
Grafico 4: Motivación trascendente.	54
Grafico 5: Motivación Personal.....	55
Grafico 6: Fiabilidad.	57
Grafico 7: Capacidad de Respuesta.....	58
Grafico 8: Seguridad.....	60
Grafico 9: Empatía.	61
Grafico 10: aspectos Tangibles.	63
Grafico 11: satisfacción del usuario.	64

Anexos.

Anexo 1. Artículo Científico	76
Anexo 2. Declaración de jurada	82
Anexo 3. Matriz de consistencia de la investigación.	83
Anexo 4. Matriz de operacionalidad de las variables.	86
Anexo 5. Matriz de operacionalidad de las variables.	90
Anexo 6. Instrumento n° 1.....	94
Anexo 7. Instrumento n° 2.....	97
Anexo 8. Validación de Instrumento de Investigación 01.	99
Anexo 9. Validación de Instrumento de Investigación 02.	100
Anexo 10. Validación de Instrumento de Investigación 03.	101
Anexo 11. Validación de Instrumento de Investigación 04.	102
Anexo 12. Fotos	103
Anexo 13. Tabulación de encuesta motivación personal	110
Anexo 14. Tabulación de encuesta satisfacción del usuario externo.....	111

RESUMEN.

La actual investigación tiene el objetivo Determinar la relación entre la motivación del personal de salud y la satisfacción del usuario externo del área de emergencia del hospital sub regional de Andahuaylas –Apurímac.

Metodológicamente corresponde al enfoque cuantitativo, del tipo básico, cuyo diseño es no experimental correlacional, que pretende conocer por una parte, la motivación del personal de salud del servicio de emergencia del Hospital Subregional de Andahuaylas Apurímac y sus dimensiones mencionada en la matriz de Operacionalización de variables, y por otra, la satisfacción del usuario externo que acude al área de emergencia, con la finalidad de Determinar 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 sub regional de Andahuaylas –Apurímac. Del mismo modo 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 a las dimensiones. Se llega a los siguientes resultados.

De la tabla N° 16 referente a la variable motivación personal se obtuvo que el 33,3% de los trabajadores dió una respuesta de algunas veces llevándonos a la conclusión de que La motivación no es buena del personal de salud del área de emergencia del hospital sub regional de Andahuaylas –Apurímac.

La satisfacción del usuario externo no es buena en el área de emergencia del hospital sub regional de Andahuaylas –Apurímac, puesto que la tabla N° 22 refleja que el 62,5% de los usuarios y pacientes que concurren 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 sub regional de Andahuaylas –Apurímac, esto reflejado en los resultados de la tabla N° 23, puesto que (alfa): $\alpha = 5\%$ (0,05) es mayor al p-valor encontrado, ósea que $0,00 < 0.05$.

Con la aplicación del estadístico Tau b de Kendall se logró determinar las sub hipótesis que existe una relación alta y significativa entre la motivación personal y las dimensiones de la satisfacción del usuario, ya que el valor hallado demostró que ($p < \alpha$) es decir $0,000 < 0.05$ de este se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Los resultados hallados nos llevan a la conclusión de que si la motivación es regular en dicho centro de salud también este reflejara en una regular satisfacción de los usuarios y pacientes que recurren a este nosocomio.

Palabras claves: Motivación Personal y Satisfacción del usuario externo.

ABSTRACT

The current research aims to determine the relationship between the motivation of health personnel and the satisfaction of the external user of the emergency area of the sub regional hospital of Andahuaylas -Apurímac.

Methodologically corresponds to the quantitative approach, of the basic type, whose design is non-experimental correlational, which seeks to know, on the one hand, the motivation of health personnel of the emergency service of the Sub regional Hospital of Andahuaylas Apurímac and its dimensions mentioned in the matrix of Operationalization of Variables, and on the other hand, the satisfaction of the external user who goes to the emergency area, in order to determine the relationship between health worker motivation and external user satisfaction is good and significant in the emergency area of the Andahuaylas -Apurímac sub regional hospital . Likewise, a sample of 48 workers and 40 external users were taken in a non-probabilistic manner, and the survey was carried out, which contained 22 items, each of which was distributed according to the dimensions. The following results are obtained.

From Table 16 regarding the personal motivation variable, it was obtained that 33.3% of the workers gave a response of sometimes leading us to the conclusion that the motivation is not good for the health personnel of the emergency area of the hospital Sub regional of Andahuaylas –Apurímac.

The relationship between the motivation of health personnel and the satisfaction of the external user was found to be good and significant in the emergency area of the Andahuaylas -Apurímac sub regional hospital, which was reflected in the Results from table No. 22, since (alpha): $\alpha = 5\%$ (0.05) is greater than the p-value found, bone than $0.00 < 0.05$.

With the application of Kendall's Tau b statistic, it was possible to determine the sub-hypotheses that there is a high and significant relationship between personal motivation and user satisfaction dimensions, since the value found showed that ($p < \alpha$) ie $0.000 < 0.05$ of this accepts the alternate hypothesis and rejects the null hypothesis.

The results found lead us to the conclusion that if the motivation is regular in this health center it will also reflect in a regular satisfaction of the users and patients that resort to this hospital.

Keywords: Personal Motivation and External User Satisfaction.