

*Motivación Laboral y
Satisfacción del Usuario
Externo: Un Análisis en el
Consultorio de Medicina
General del Hospital Regional
Guillermo Díaz de la Vega,
Abancay (2018)*

*Jorge Ponce Juarez, Victor Héctor Marcilla Garay,
Waldir Milan Espirilla Sicos, David Eduardo Del
Castillo Ruiz Caro*



IDEOs

Centro de Investigación
y Producción Científica

**Motivación Laboral y Satisfacción del Usuario
Externo: Un Análisis en el Consultorio de Medicina
General del Hospital Regional Guillermo Díaz de la
Vega, Abancay (2018)**

Editor



Motivación Laboral y Satisfacción del Usuario Externo: Un Análisis en el Consultorio de Medicina General del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay (2018)

Jorge Ponce Juarez, Víctor Héctor Marcilla Garay, Waldir Milan Espirilla Sicos, David Eduardo Del Castillo Ruiz

Editado por

CENTRO DE INVESTIGACIÓN & PRODUCCIÓN CIENTÍFICA
IDEOS E.I.R.L

Dirección: Calle Teruel 292, Miraflores, Lima, Perú.

RUC: 20606452153

Primera edición digital, Abril 2024

Libro electrónico disponible en www.tecnohumanismo.online

ISBN: 978-612-49651-5-9

Registro de Depósito legal N°: 202404329

ISBN: 978-612-49651-5-9



AGRADECIMIENTO

A los docentes de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, y a los asesores de mi trabajo de investigación, por el apoyo siempre constante e incondicional.

A los miembros del jurado, por las enseñanzas; su paciencia; la forma de trabajo; su motivación y sus orientaciones han sido fundamentales para el logro de mis objetivos en mi formación como investigador.

Al Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de la provincia de Abancay, a su director y además a los médicos de consultorio externo, por darme las facilidades del caso y permitirme desarrollar el presente trabajo.

A mi familia siempre incondicional, mis amistades que siempre me alentaron, me incentivan a seguir el buen camino y me acompañan en buenos y malos momentos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria **¡Error! Marcador no definido.**

Agradecimiento **¡Error! Marcador no definido.**

Declaratoria de autenticidad **¡Error! Marcador no definido.**

Presentación **¡Error! Marcador no definido.**

Índice **¡Error! Marcador no definido.**

RESUMEN **¡Error! Marcador no definido.**

ABSTRACT **¡Error! Marcador no definido.**

I. INTRODUCCIÓN 9

1.1. Realidad problemática 9

1.2. Trabajos previos 10

1.3. Teorías relacionadas al tema 13

1.4. Formulación del problema 25

1.5. Justificación del estudio 26

1.6. Hipótesis 27

1.7. Objetivos de la Investigación 28

II. Método 29

2.1. Diseño de la Investigación 30

2.2. Variables, operacionalización 30

2.3. Población y Muestra 32

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad 33

2.5. Métodos de análisis de datos 37

2.6. Aspectos éticos 37

III. RESULTADOS 38

IV.	DISCUSIÓN	66
V.	CONCLUSIONES	71
VI.	RECOMENDACIONES	73
VII.	REFERENCIAS	75
ANEXOS		77
<input type="checkbox"/>	Instrumentos	77
<input type="checkbox"/>	Validez de los instrumentos	80
<input type="checkbox"/>	Base de datos de variable	86
<input type="checkbox"/>	Matriz de consistencia	¡Error! Marcador no definido.
<input type="checkbox"/>	Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio.	¡Error! Marcador no definido.
<input type="checkbox"/>	Fotografías –evidencias	¡Error! Marcador no definido.
<input type="checkbox"/>	Artículo científico	¡Error! Marcador no definido.
<input type="checkbox"/>	Turnitin	¡Error! Marcador no definido.

PRESENTACIÓN

En esta presente tesis denominada “Motivación Laboral y Satisfacción del Usuario Externo del consultorio de Medicina General del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018” tiene como propósito; determinar cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico; es decir, la motivación es iniciativa para el proceso del desempeño laboral en el personal, con el único fin de investigar al personal en su desempeño laboral en el Hospital.

El área de Recursos Humanos; responsable de capacitaciones al personal del Hospital, brinda talleres en un tiempo determinado para mejorar el desempeño laboral del personal de salud que se encuentra durante su labor diario.

Los resultados de la presente investigación, por la cual se logrará el título profesional, constituirán una valiosa fuente de información para tener conocimiento del desempeño laboral en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, respecto a los problemas en relación; es decir, la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico. En la elaboración del presente trabajo, se ha tomado en consideración los pasos metodológicos y los procedimientos que comprenden el proceso de la investigación científica; para tal fin se espera haber cumplido con los requisitos, el reglamento de la Universidad Cesar Vallejo y con el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Motivación Laboral y Satisfacción del Usuario Externo del consultorio de Medicina General del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018” se plantea frente a desafíos y problemas de diversas índoles para poder así mejorar el desempeño laboral del personal, es así que se pueden identificar algunos problemas a los que se enfrenta el aspecto de motivación personal y quejas de los pacientes que acuden al servicio de medicina general, La investigación realizada es descriptiva Correlacional, con enfoque cuantitativo, tipo de investigación no experimental, transversal, técnica utilizada fue la encuesta y la muestra seleccionada fue 14 médicos y 106 pacientes; y para la validación del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach obteniendo un valor de 0,96 con excelente confiabilidad y la revisión de los expertos calificaron muy bueno; llegando a la siguiente conclusión:

- La motivación laboral se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Y correlación de spearman cuyo valor de 0,933 y tiene una correlación positiva muy alta según
- La motivación Intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Además, la correlación de spearman es 0,900**, que se determina que existe correlación positiva muy alta.
- La motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Y la correlación de spearman es 0,933**, que determina una correlación positiva moderada.

Se recomienda mejorar los incentivos y bonificaciones al personal médico y cuanto al usuario externo mejorar la fiabilidad, sensibilidad, capacidad de respuesta, el aseguramiento o empatía y aspectos tangibles o tangibilidad.

Palabras Clave: Satisfacción del Usuario Externo, motivación Laboral, consultorio de Medicina General.

ABSTRACT

The present work of investigation titled "Labor Motivation and Satisfaction of the External User of the General Medicine Clinic of the Regional Hospital Guillermo Diaz de la Vega Abancay-2018" arises in front of the challenges and problems of diverse applications to be able to improve the labor performance of the Personnel, the research carried out is descriptive Correlational, with a quantitative approach, type of non-experimental, transversal research, that is, it can identify patients who are confronted with the aspect of personal motivation. , the technique used was the survey and the sample was of 14 physicians and 106 patients; and for the validation of the instrument Cronbach's Alpha was used obtaining a value of 0.96 with excellent reliability and the review of the experts rated very good; arriving at the following conclusion:

- _ Work motivation is directly related to the satisfaction of the external user of the general medicine office of the Guillermo Diaz de la Vega Abancay Regional Hospital-2018. And spearman correlation whose value of 0.933 and has a very high positive correction according to
- _ Intrinsic motivation and satisfaction of the external user of the general medicine office of the Guillermo Diaz de la Vega Abancay Regional Hospital-2018. In addition, the spearman correlation is 0.900 **, which is determined to have a very high positive correlation.
- _ The extrinsic motivation and satisfaction of the external user of the general medicine office of the Guillermo Diaz de la Vega Abancay Regional Hospital-2018. And the spearman correlation is 0.933 **, which determines a moderate positive correlation.

It is recommended to improve the incentives and bonuses to medical personnel and, at least, to the external user, to improve reliability, sensitivity, responsiveness, assurance or empathy and tangible aspects or tangibility.

Key words: External User Satisfaction, Work motivation, General Medicine office.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la Actualidad a nivel de Sudamérica en los Hospitales y Establecimientos de Salud van enfatizando la motivación de los trabajadores para poder lograr las mejoras progresivas del

desempeño laboral y fortalecer las organizaciones para tener el logro del desempeño laboral en su personal de salud y la satisfacción de sus usuarios o clientes de servicios de salud.

En el Perú existe “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA y se va implementando la calidad de servicios de salud para lo cual se viene incentivando al personal de salud a través de bonos FED e incentivos laborales como estipula en la Ley 1153 debido a que existía y existe en la actualidad personal desmotivado y la insatisfacción de los usuarios de establecimientos de Salud.

Por tal motivo el presente trabajo de investigación se centrará en el Hospital Regional de Guillermo Díaz de la Vega, tiene que enfrentar desafíos y problemas de diversas índoles para poder así mejorar el desempeño laboral del personal, es así como se pueden identificar algunos problemas a los que se enfrenta el aspecto de motivación personal y quejas de los pacientes que acuden al servicio de medicina general.

(Ajello, 2003) Señala que la motivación intrínseca se refiere a aquellas situaciones donde la persona realiza actividades por el gusto de hacerlas, independientemente de si obtiene un reconocimiento o no la motivación extrínseca; por su parte, obedece a situaciones donde la persona se implica en actividades principalmente con fines instrumentales o por motivos externos a la actividad misma, como podría ser obtener una recompensa.

En el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega se puede evidenciar que existe demora de atención en consultorios, malestar de los usuarios, y el personal médico aparentemente desmotivados y esto al parecer repercutiera en la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud que se le ofrece.

1.2. Trabajos previos

Se realiza las averiguaciones de trabajos de investigación a nivel internacional, nacional y local donde se encontró investigaciones sobre la motivación laboral y la satisfacción del usuario como se detalla en lo siguiente:

Antecedentes Internacionales: (Cabello & Chirinos , 2012) ”*Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*”; se Utiliza para Validar y evaluar la aplicabilidad de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en consulta externa (CE) y emergencia (E) de un Hospital público. Estudio descriptivo, transversal, basado en la encuesta SERVQUAL. Las variables del constructo luego de perfeccionamiento consecutivo incorporaron las principales actividades del proceso de atención y requisitos de calidad de los usuarios externos. La validez de contenido fue analizada con 5 expertos, la validez de constructo por análisis factorial, la consistencia interna por el coeficiente alfa de Cron Bach y su aplicabilidad en una muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. El análisis factorial mostró que el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. La satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables con mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en emergencia: deficiente mejora o resolución del problema de salud, deficiente disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión.

(Perez de Alejo & Garcia Diez, 2015) Tesis “*Grado de satisfacción de la población de la población con los servicios de enfermería en un área de salud-2015*”; Se encontró que la atención de enfermería que se brinda en esta área y la relación enfermera-paciente que se establece satisface a un 68,5 % de la población. La mayoría de los pacientes que conformaron la muestra, 128 (93,8 %) se mostró satisfecha con el indicador que midió la *confianza* en su enfermera, sin embargo, la *eficiencia* de su trabajo sólo alcanzó puntaje de satisfacción en 82 personas (63,1 %). En la muestra estudiada el 82,3 % conoce a su enfermera desde hace 3 años. A pesar de que el trabajo de enfermería que se brinda en esta área de salud puede calificarse de bueno, es necesario reflexionar sobre los posibles aspectos de este trabajo que impide la satisfacción de la población en indicadores importantes como es la eficiencia, la amabilidad y la experiencia.

(Banegas Caradero, julio 2014) tesis ”*Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral 2014*”; Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales" se realizó un estudio descriptivo y transversal, para evaluar el nivel de satisfacción de 100 pacientes adultos, atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales" del barrio popular de

"Campo Solo", en el municipio San Diego, estado venezolano de Carabobo, desde el 18 hasta el 24 de octubre del 2009. Como medida de resumen se empleó el porcentaje para las variables cualitativas. Existió un elevado nivel de satisfacción en los afectados de mayor edad y menor nivel de escolaridad, basado en el tiempo de espera para recibir la atención.

Antecedentes nacionales: (Rivera Delgado, 2016), Tesis “*Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que reciben en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo-lima 2015*”; El objetivo de investigación fue determinar la satisfacción del usuario externo en el Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo Lima 2015 de agosto a diciembre, el diseño fue exploratorio de corte transversal y de acuerdo al nivel es descriptivo-correlacionar descriptivo, muestra de 135 usuarios, llegando a los siguientes resultados: en cuanto a edades los 16 a 30 años fueron los que mayor porcentaje presentaron con un 42%, sexo femenino con el 61%, zona urbano marginal con el 45%, el 46% fueron las amas de casa, nivel secundario con el 42%, forma de atención que le brindaron, el 51% de encuestados respondió que fue regular, confianza para expresar sus problemas un 46% manifestó que a veces, eficacia de la atención, el 32% respondió algunas veces, comunicación, el 47% manifestó que no, indicaciones proporcionadas por el personal de salud que dio la atención, fueron claras y precisas el 55% manifestó que no, respeto, si el personal de salud respeta sus creencias en relación a su enfermedad el 24% dijo que a veces, privacidad, el 35% opinó que sí las respetaban, respetaban su turno el 44% manifestó que era poco el respeto que obtuvieron al turno establecido, horario de atención le pareció conveniente, el 33% manifestó que sí, tiempo que esperó para ser atendida fue el conveniente, el 35% respondió que no, seguridad, si los ambientes le parecieron cómodas el 38% manifestó que sí, espacio físico se encontraba limpio y ventilado el 32% manifestó que a veces, ambiente donde se brindó la atención se puede evidenciar que los mayores porcentajes se encontraron en señalizaciones el 28% se siente medianamente satisfecho, en comodidad de la sala de espera el 22% se siente medianamente satisfecho. Comodidad y cantidad de asientos el 27% medianamente satisfechos, Comodidad de camas, 22 % insatisfecho medianamente al igual que insatisfecho con el mismo porcentaje, en limpieza de sala de hospitalización el 24% se siente insatisfecho, en limpieza y comodidad de baños el 23% se sintió insatisfecho medianamente, y en cuanto a facilidad y comodidad de instalaciones, pasillo y accesos el 36% manifestó estar medianamente satisfecho. Tiempo que espera para sacar la ficha de atención el 22% grado de satisfacción completamente insatisfecho, en el tiempo que espera para ser atendido el 28% grado de insatisfacción completa, en el tiempo efectivo de atención el 20% insatisfecho

medianamente. Características, a la interrogante de la atención que brinda el Centro de Salud Tahuantinsuyo el 24% grado de completamente insatisfecho.

Antecedentes Locales: No existen estudios en nuestro medio que hayan investigado sobre la motivación laboral y la satisfacción de usuarios externos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Marco Teórico.

1.3.1.1 Motivación laboral.

Motivación, el impulso que tiene el ser humano de poder satisfacer las necesidades; por lo tanto, es el proceso donde se estimula a un individuo para que realice una acción que satisfaga su necesidad y alcance las metas de las organizaciones con el desarrollo de sus actitudes y habilidades. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2002)

1.3.1.2 El ciclo motivacional.

Motivación como el proceso para satisfacer necesidades, surge lo que denominamos el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes: (Chiavenato, 2000)

- Homeostasis. - Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece
En estado de equilibrio.
- Estímulo. - Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- Necesidad. - Esta necesidad (insatisfecha aun), provoca un estado de
Tensión.
- Estado de tensión. - La tensión produce un impulso que da lugar a un
Comportamiento o acción.
- Comportamiento. - El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha
necesidad, alcanzar el objetivo satisfactoriamente.
- Satisfacción. - Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado

de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

1.3.1.3 Teoría de la Motivación.

a. La teoría de la necesidad de Abraham Maslow.

(Maslow, 1943) "Theory of Human Motivation"; presentó su teoría de la motivación según en la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas y dispuestas en niveles, en jerarquía de importancia y de influencia. Esta jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide; en la base de la pirámide se encuentran necesidades primarias (necesidades fisiológicas), y en la cima se encuentran las necesidades más elevadas (las necesidades de autorrealización).

Según Idalberto Chiavenato el define las necesidades en su libro Teoría de Administración como:

- Necesidades fisiológicas. Estas constituyen el nivel primario de todas las necesidades humanas, pero son de vital importancia. En este nivel están la necesidad de la alimentación (hambre y sed), del sueño y del reposo (cansancio), del abrigo (frío o calor), o del deseo sexual. Las necesidades fisiológicas que están relacionadas con la supervivencia del individuo y con la preservación de la especie, son necesidades instintivas y que nacen con el individuo. Son de las más preeminentes de todas las necesidades humanas; cuando alguna de estas necesidades no se satisface, esta domina la dirección de la conducta. El hombre con el estómago vacío no tiene otra preocupación mayor que satisfacer su hambre. Sin embargo, cuando se come regularmente y de forma adecuada, el hambre deja de ser una motivación importante. Cuando todas las necesidades humanas están insatisfechas, la mayor motivación será de las necesidades fisiológicas, y la conducta del individuo tendrá la finalidad de encontrar alivio de la presión que esas necesidades producen sobre el organismo.

1.3.1.4 Motivación.

(Pila Chipugsi, 2012) Tesis "*La motivación como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes de I-II nivel de inglés del convenio Héroes del Cenepa de la Ciudad de Quito en el año 2012*"; manifiesta que la palabra motivación proviene de los términos latinos motus ("movido") y motio ("movimiento"). La motivación es aquello que impulsa a una persona a realizar determinadas acciones y a persistir en ellas hasta el cumplimiento de sus objetivos. El concepto

también se encuentra vinculado a la voluntad y al interés. En otras palabras, la motivación es la voluntad para hacer un esfuerzo y alcanzar ciertas metas.

Se refiere a la motivación como el término que se puede utilizar para explicar las diferencias en la intensidad de la conducta, es decir, que a más nivel de motivación más nivel de intensidad en la conducta, Petri (1991).

La motivación, según De La Fuente y Justicia (2004), es una variable muy importante ya que no hay un modelo de aprendizaje que no incorpore una teoría de la motivación sea implícita o explícita. (Farfán, 2013)

La motivación implica la existencia de alguna necesidad, ya sea absoluta, relativa, de placer o de lujo. Cuando una persona está motivada a “algo”, considera que ese “algo” es necesario o conveniente.

1.3.1.5 Clasificación de la motivación.

- A. Motivación positiva. - Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo.
- B. Motivación negativa. - Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. de la familia o de la sociedad.
- C. Motivación Intrínseca (MI). - Es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas.
- D. Motivación Intrínseca hacia la realización. - En la medida en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados, mostrando placer y la satisfacción experimentada cuando intenta realizar o crear algo.
- E. Motivación Intrínseca hacia experiencias estimulantes. - Opera cuando alguien realiza una acción a fin de experimentar sensaciones (ej. placer sensorial, experiencias estéticas, diversión y excitación).

- F. Motivación Extrínseca (Me). - Es cuando el alumno sólo trata de aprender no porque le gusta la asignatura o carrera si no por las ventajas que ésta ofrece. Regulación externa: La conducta es regulada a través de medios externos tales como premios y castigos. Por ejemplo: un estudiante puede decir, "estudio la noche antes del examen porque mis padres me fuerzan a hacerlo".
- G. Regulación introyectada. - El individuo comienza a internalizar las razones para sus acciones, pero esta internalización no es verdaderamente auto determinada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas contingencias externas. Por ejemplo: "estudiaré para este examen porque el examen anterior lo reprobé por no estudiar".
- H. Identificación. - Es la medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación. Por ejemplo: "decidí estudiar anoche porque es algo importante para mí". (Pila Chipugsi, 2012)

1.3.2. La satisfacción del usuario.

1.3.2.1 Bases epistémicas.

(Pezoa G., 2013) “*Satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria*”; Incide que debe crear un nuevo paradigma con relación a la satisfacción en la atención de salud hospitalaria, significa efectuar un análisis perceptivo del consumidor, que subyace sobre la base de reconocer que la actividad mental emerge de la interacción de los procesos social y biológico. Por otro lado, las percepciones de los usuarios no siempre son el reflejo de la realidad objetiva porque la mente interpreta. Esto plantea el desafío de conocerlo más profundamente en los distintos ámbitos de servicio. En la hospitalización es similar porque se necesita comprender como se produce la actividad mental a medida que el usuario es estimulado por motivadores y frenos de satisfacción en la atención que se le brinda. Estas personas experimentan procesos inconscientes durante su estadía en el hospital que resultan de una vivencia satisfactoria o insatisfactoria que los lleva a tomar decisiones cuando evalúan al prestador.

1.3.2.2 La satisfacción del usuario.

(Huamán Ángeles, 2012) “*Satisfacción del usuario de los servicios de salud*”; Manifiesta que la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el [comportamiento](#) del [producto](#) o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, [valores morales](#), culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El [objetivo](#) de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la [competencia](#) técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera; el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y; sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los [sistemas](#) de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y [equidad](#). Al respecto Diprette y Col. refieren que en los momentos actuales se es competitivo como organización o como persona si se está, entre los que, de acuerdo a criterios del [mercado](#), proporcionan mayor satisfacción al [cliente](#), de tal forma que la calidad de los servicios de salud pasa a constituir una exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente.

Asimismo, Delbanco T. y Daley J. refieren que la satisfacción del usuario es uno de los resultados más importante de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Para estos autores la satisfacción del cliente puede influir en:

- El hecho que el usuario procure o no procure atención.
- El lugar al cual acuda para recibir atención.
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.

- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios.
- El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

Según Cantú H., la [calidad de servicio](#) o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú H.) popularizó como "los momentos de la verdad". Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

Al respecto, Cantú considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación de este.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el [servidor](#) sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un [lenguaje](#) adecuado y saber escuchar con [atención al cliente](#).

Thompson y Col. refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Según la [Encuesta](#) de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en [entrevistas](#) y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido a las normas culturales en contra de las quejas o porque responden positivamente a la palabra "satisfecho".

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas, pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y de hecho reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan [pruebas](#), procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen erróneamente que constituye buena calidad en respuesta a tales exigencias ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios para satisfacerlos.

El orientar a los usuarios e informar al público respecto a lo que constituye la atención apropiada es un aspecto importante en la prestación de servicios de buena calidad.

Los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan. Aún en los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajo como el 5% deben tomarse en cuenta seriamente.

Asimismo, cuando se asume la responsabilidad de analizar información planteada como queja, hay que ser conscientes de las acepciones aceptadas para este término:

- Expresión del dolor.
- Manifestación de disconformidad, disgusto o descontento.
- Motivo de queja.
- Recurso a interponer por la parte interesada en contra de algo.
- Querrela.

Por tal motivo las quejas se deben analizar con detenimiento pues ayudan a detectar insuficiencias, fallas de calidad o errores de organización. Se considera además que los reclamos son la punta del iceberg del conjunto de quejas de los usuarios, ya que el ciudadano teme que las críticas a los profesionales o a las instituciones sanitarias, particularmente en situación de hospitalización, puedan dar lugar a represalias. Las quejas no solo se deben contestar con prontitud y veracidad, sino también entrevistarse con la persona que reivindica para conocer de primera mano la razón de la protesta y contribuir así a su posible remedio.

1.3.2.3 Dimensiones.

- Tiempo de espera.

Promedio de minutos que transcurren entre el momento en que el usuario solicita la atención en el servicio de urgencias y el inicio de esta por el médico. (Interpersonal)

- Trato.

El concepto de [trato](#) se refiere a la acción y efecto de tratar. Este verbo tiene diversas acepciones, como el proceder con una [persona](#) (ya sea de obra o de palabra). Puede entenderse como la forma de comunicarse o de establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de sujetos.

Considerando la definición anterior, se puede decir que la noción de buen trato está vinculada al tipo de trato que se considera [ético](#) o correcto desde el punto de vista [moral](#), social y/o cultural.

A nivel laboral o social en general, el buen trato aparece vinculado al [respeto](#) y la [solidaridad](#). Pero, el buen trato no sólo se expresa a través de palabras, sino que también puede advertirse en el contacto físico (ejemplo: un apretón de manos) o en actitudes (ejemplo: prestar atención cuando habla otra persona).

(Gonzales Pérez, 2013) *El buen trato al usuario: “Desafío permanente para trabajadores de la salud”*; El buen trato se puede asociar al concepto de “empatía”. La empatía recibe también el nombre de inteligencia interpersonal (término acuñado por Howard Gardner) y se refiere a la habilidad cognitiva de una persona para comprender el universo emocional de otra. En palabras sencillas significa ponerse en el lugar de otro. Es decir, una definición práctica de ser “bien tratado” en una atención de salud, sería atender a la persona usuaria como me gustaría a mí que me atendieran si estuviese en la situación de la persona que estoy atendiendo.

- Accesibilidad en la atención.

El acceso a acciones y servicios de salud representa la capacidad del paciente en obtener; cuando es necesario, cuidado de salud de manera conveniente. Las reflexiones teóricas apuntan que la utilización de este indicador se inició a partir de la década 60-70 en el escenario norteamericano:

A pesar de que el *Sistema Único de Saúde* (SUS) representa la política de salud de Brasil y haya conseguido a lo largo de su historia avances significativos, encuentra dificultades para garantizar el acceso oportuno y atención de salud de calidad a los brasileños. En reconocimiento a esta realidad, el *Instituto Brasileiro de Geografia y Estadística* (IBGE) divulgó recientemente la obra *Um panorama da saúde no Brasil: acesso e utilização dos serviços, condições de saúde e fatores de risco e proteção à saúde*, con resultados de la situación de salud presentes en la investigación *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios* (PNAD) de 2008.

La investigación generó informaciones sobre el acceso y utilización de servicios de salud, movilidad física y realización de exámenes preventivos de salud. Las informaciones revelaron que el acceso a servicios está aumentando de forma importante, sea en relación a los servicios más simples, como la consulta médica, o en relación a procedimientos más complejos, como la mamografía. Entretanto, a pesar del mayor acceso de la población residente en las regiones más carentes y por los más necesitados, continúan existiendo desigualdades geográficas y sociales.

Con el objetivo de viabilizar la institucionalización de la cultura de evaluación de la atención primaria en el contexto del SUS, fue instituido el *Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica* (PMAQ). El PMAQ propone un modelo de evaluación de desempeño de los sistemas de salud, en los tres niveles del gobierno, que pretende medir los posibles efectos de la política de salud con miras a subsidiar la toma de decisión, garantizar la transparencia de los procesos de gestión del SUS y dar visibilidad a los resultados alcanzados, además de fortalecer el control social y el enfoque del sistema de salud en los usuarios.

(Figueroa Pedraza Dixis, Enero) "*Accesibilidad a los servicios públicos de salud*"; En el concepto de accesibilidad se distinguen dimensiones de orden geográfica (debe medirse en función del tiempo necesario para obtener la asistencia de salud utilizando los medios habituales de transporte), organizacional (refiere los obstáculos que se originan en los modos de organización de los recursos de asistencia a la salud), sociocultural (refiere la apreciación de los fenómenos que determinan la búsqueda de asistencia de salud tales como: percepción sobre el cuerpo y enfermedad, creencias relativas a la salud, tolerancia al dolor y credibilidad en los servicios de salud, entre otros) y económica.

- Comunicación.

"De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud la comunicación en salud abarca el estudio y el uso de estrategias de comunicación para informar e influenciar decisiones individuales y comunitarias que mejoren la salud."

"Varios autores coinciden en categorizar el papel de los medios de comunicación como pieza clave en el desarrollo de una comunicación para la salud efectiva. Según Luis Ramiro Beltrán el empleo sistemático de medios de comunicación es una herramienta de apoyo al logro de comportamientos colectivos funcionales que cumplan los objetivos de los programas de salud pública."

"Otros autores difieren en el manejo que se les debe dar a los medios de comunicación en la distribución de información para la salud. Gumucio Dagrón expresa la necesidad de una comunicación para la salud comunitaria que esté basada en el diálogo."

(Comunicación en Salud: Conceptos, Teorías y Experiencias, 2003)

"La teoría de la comunicación para la salud utiliza cuatro elementos clave del proceso de comunicación: audiencia, mensaje, fuente y canal - sumados a un fuerte componente de investigación y participación. Los programas efectivos de comunicación en salud identifican y le dan prioridad a la segmentación de audiencias, entregan mensajes precisos basados en fuentes científicamente veraces y logran llegar a las audiencias a través de canales de comunicación familiares.

- Confort.

Es el estado que experimentan los receptores de las intervenciones de confort. Es el cubrimiento de las necesidades para los 3 tipos de confort (alivio, tranquilidad y trascendencia) en los 4 contextos (físico, psicoespiritual, social y ambiental) (kolcaba 2003) (Kolcaba, 2013)

1.3.2.4 La satisfacción.

Originada etimológicamente en el latín "satisfactiōnis" palabra compuesta integrada por "satis" = bastante o suficiente y el verbo "facere" = "hacer", la palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte.

La satisfacción es un estado mental de goce por sentir que ya nada se necesita para lograr la completitud ya sea física o mental. Ejemplo: "siento gran satisfacción por haberme recibido en término", "mi gran satisfacción está dada por tener salud y un pasar económico desahogado", "estoy satisfecho con mi almuerzo, ya no deseo más [alimentos](#)" o "mis empleados han manifestado su satisfacción por haber premiado sus esfuerzos con un [incremento](#) salarial".

La satisfacción es subjetiva, ya que no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados. Si bien la satisfacción de las necesidades vitales (comida, bebida, abrigo, vivienda) son

una exigencia para sentirnos plenos, hay individuos que siempre aspiran a más, y por lo tanto nunca logran estar satisfechos. Son los que siempre se están quejando, tristes y apesadumbrados, viendo siempre el lado negativo de las cosas y todo lo que les falta para ser felices. Por el contrario, los que encuentran satisfacción en los pequeños logros cotidianos son alegres, sonrientes y optimistas.

La autosatisfacción es la acción consistente en hacer todo lo posible por uno mismo, lo que es conveniente, para luego poder brindarnos a los otros y ser socialmente útiles para satisfacer las necesidades ajenas.

La satisfacción puede también aludir a la [compensación](#) que necesita la víctima de un daño para sentir que se ha hecho justicia. Ejemplo: “exijo una satisfacción económica por el daño moral que me hizo mi prometido al dejarme cuando lo esperaba en el altar”.

1.3.2.5 Usuarios.

Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín usuarios, hace mención de la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público. Un usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el término es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. Toda aquella persona, que requiera y obtenga la prestación de los servicios.

1.3.2.6 Satisfacciones del usuario.

Satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Según el diccionario de la Real Academia Española es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda. (Atalaya P., 2001), la satisfacción es un fenómeno que no se da en abstracto siempre está ligado a aspectos objetivos que directamente afectan al usuario en su percepción. La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. (Thompson, 1997), refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas.

(Quispe Pérez, 2015) El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. (SALUD, Encuesta de Satisfacción de usuarios externos de servicios de salud, Dirección General de las Personas y Dirección Ejecutiva de servicios de salud., 2002) Es cuando los sistemas de salud y sus trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

1.3.3.7 Marco conceptual.

- El desempeño laboral. - Forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste es evaluado durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene que tener en cuenta factores como las habilidades organizativas, la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.
- Evaluación. - Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.
- Laboral. - Se refiere a la labor de las personas, o a su trabajo o actividad legal remunerada.
- La motivación. - Característica de la psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen; viene

siendo como un motor si lo comparamos con un automóvil, es decir, que si las personas se encuentran motivadas estas funcionan como el automóvil, en caso contrario habría que empujarlas, pero cuanta energía no se gastaría durante todo este proceso.

- Personal. - Las personas son capaces de aprender, crecer, y mejorar a lo largo de toda su vida; y la capacidad de hacerlo tiene un impacto en muchas áreas. El crecimiento personal es de necesidad tanto en el lugar de trabajo como en las relaciones; el desarrollo humano es un proceso permanente.
- Satisfacción del Usuario Externo. - Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece.
- SERVQUAL. - Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.
- Seguridad. - Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- Percepción del Usuario. - Cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- Servicios Médicos de Apoyo. - Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares de la atención médica, que tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos.
- Usuario Externo. - Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad.

1.4 Formulación del problema

En el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega se puede evidenciar que existe demora de atención en consultorios, malestar de los usuarios, y el personal médico aparentemente desmotivados y esto al parecer repercutiera en la satisfacción del usuario externo en los servicios de salud que se le ofrece. Por tal motivo se plantea lo siguientes problemas:

1.4.1. Problema central

¿En qué medida la motivación laboral se relaciona con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018?

1.4.2. Problemas específicos

P1. ¿De qué manera la dimensión de motivación intrínseca se relaciona con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018?

P2. ¿De qué manera la dimensión de motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018?

1.5 Justificación del estudio

El presente estudio de investigación sobre motivación extrínseca se relaciona con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2017, con la finalidad para conocer en qué medida la motivación laboral se relaciona con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018.

1.5.1. Justificación social.

La presente investigación desde el punto de vista social, servirá para mejorar la motivación laboral de los diferentes profesionales de salud y la prestación de servicio de salud por ende la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay, a estudiantes a fines a la carrera, docentes y la población de conocer en qué medida la motivación laboral se relaciona con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay.

1.5.2. Justificación práctica.

Permitirá a los administradores, gerentes, jefes de unidades y a titulares de instituciones públicas, aplicar las técnicas y herramientas en la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay y otras instituciones prestadoras de salud de la región y nacionales.

1.5.3. Justificación teórica

Permitirá validar los conocimientos existentes de la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general de institución prestación de servicios de salud, además ampliara y precisar los conocimientos, que de la misma forma servirá de base para otros estudios del tema, así como material de consulta para otros investigadores que busquen obtener fuentes documentales relacionadas con el tema.

1.5.4. Justificación metodológica.

La investigación permitirá construir, validar y aplicar instrumentos de recolección de datos, para aportar evidencias en favor de las hipótesis.

1.6. Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

La motivación laboral se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

1.6.2 Hipótesis específica

h1. Existe una relación significativa entre la dimensión de la motivación Intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

h2. Existe relación significativa entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

1.7.2 Objetivos específicos.

O1. Determinar la relación entre la dimensión de la motivación Intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

O2. Determinar la relación entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

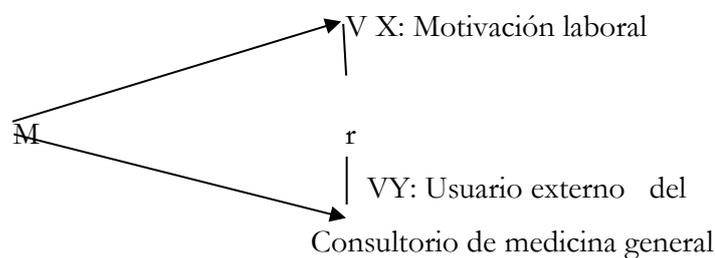
II. MÉTODO

2.1. Diseño de la Investigación

El Método de investigación es Descriptivo y de Diseño No Experimental, porque no se manipularon intencionalmente las variables y solo se describieron y estudiaron los hechos y fenómenos de la realidad después de su ocurrencia. Transversal, porque la recolección de los datos se realizó solo una vez.

Tipo de Investigación será Básica y de Nivel de investigación será Descriptivo -Correlacional.

Dónde:



Dónde:

M = Muestras tomadas para observaciones-población

VX = Observación 1era motivación laboral

VY = Observación 2da usuario externo del consultorio de medicina general

R = Relación entre las variables de estudio.

2.2. Variables, operacionalización

Variables.

- X. Motivación laboral
- Y. Usuario externo del consultorio de medicina general

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONALIZACION	DIMENCIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS
MOTIVACIÓN LABORAL	Variable N°01: Motivación. Motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer las necesidades; por lo tanto, es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga su necesidad y alcance las metas de las organizaciones con el desarrollo de sus actitudes y habilidades. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2002)	La motivación intrínseca se refiere a aquellas situaciones donde la persona realiza actividades por el gusto de hacerlas, independientemente de si obtiene un reconocimiento o no. La motivación extrínseca, por su parte, obedece a situaciones donde la persona se implica en actividades principalmente con fines instrumentales o por motivos externos a la actividad misma, como podría ser obtener una recompensa.	Motivación intrínseca	Reconocimiento personal	Nominal	1
				Mejora de la formación		2
				Responsabilidades		3
				Bienestar y seguridad en el trabajo		4
				Potenciar los logros o éxito laboral del servidor		5
			Motivación extrínseca	Existe Incentivos económicos, bonificaciones	Nominal	6
				Posibilidades de participación en el trabajo		7
				Ambiente social en el trabajo		8
				Mejora de condiciones laborales		9
				Oportunidades de ascenso y promoción		10
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Variable N°02.- Satisfacción laboral. Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) La motivación del personal y su satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las organizaciones que permitirá la calidad de la atención prestada	La satisfacción de los usuarios se utiliza como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios que proporciona información sobre la calidad percibida y se consideran tres categorías: buena, regular y mala calidad de la atención con base en la percepción del usuario sobre la asistencia médica y un modelo adecuado es el " tuvo de la satisfacción" propuesto por Elías y Álvarez (4) que viene a ser una modificación del Servqual y que contempla los siguientes parámetros: Fiabilidad, Sensibilidad, Tangibilidad, Aseguramiento, Empatía	Fiabilidad	Proceso de tramitación para la atención	Nominal	11
				Atención programada en orden de llegada		12
			Sensibilidad o capacidad respuesta	Atención caja y modulo SIS	Nominal	13
				Atención de medica		14
			Aseguramiento o seguridad	Privacidad durante la atención en el consultorio	Nominal	15
				Examen Físico completo y minucioso		16
			Empatía	Trató con amabilidad, respeto y paciencia en la atención	Nominal	17
				Comprende la explicación del médico		18
			Aspectos Tangibles o Tangibilidad	Personal informa y orienta	Nominal	19
				Equipos y materiales		20

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población estará conformada por 291 pacientes atendidos en el consultorio externa de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega-Abancay del mes de mayo del año 2018 y 14 personales médicos que laboran en el consultorio externo de medicina general del Hospital Guillermo Díaz de la Vega-Abancay

2.3.2. Muestra

En la determinación óptima de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, la que se detalla a continuación:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

Dónde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P: Proporción de los miembros de la comunidad universitaria seleccionados. (P=0.5, valor asumido debido al desconocimiento de P)

Q: Proporción de la comunidad universitaria que no son seleccionados. (Q = 0.5, valor asumido debido al desconocimiento de Q).

d: Margen de error.

N: Población.

n: Tamaño óptimo de muestra.

Aplicando la fórmula seleccionada a la población del trabajo de investigación del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega:

n =?

$$n = \frac{(291 * 1.96)^2 * (0.5 * 0.5)}{0.05^2 (291 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$\underline{n = \frac{279.4764}{1.6854}}$$

n = 166

La fórmula de ajuste:

La aplicación de esta fórmula puede conducir a la determinación de un tamaño de muestra excesivamente grande en comparación con las que se tomaron durante el muestreo preliminar. Si esta es la situación; Cochran (1986), recomienda una fórmula de ajuste para n calculada tomando

en cuenta la ecuación (1), cuyo resultado se denomina (n), cuando su valor difiere del número de muestras tomadas para el cálculo de s y X.

La fórmula de ajuste se representa como:

$$n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}}$$

Dónde:

n = número de muestras a tomar;

no = número de muestras calculadas según la ecuación 1;

N = número de muestras tomadas para el cálculo de s y X.

$$n = \frac{166}{1 + 0.570446735}$$

$$n = 106$$

Muestra Ajustada

La Muestra está conformada por 106 pacientes que acuden al consultorio externo de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega-Abancay del mes mayo del año 2018

Y el 100% de personal Médico (14) que laboran en el consultorio externo de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega-Abancay.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Para medir la variable de la motivación laboral y satisfacción de usuarios al consultorio externa de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega-Abancay se utilizará la técnica de la encuesta.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

El instrumento usado es el cuestionario estructurado de acuerdo a la encuesta.

Las respuestas serán mediante la escala Likert para variable de motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional

Guillermo Díaz de la Vega; y está formado por 10 y 10 ítems (frases) para cada una, un total de 20 ítems polinómicas de naturaleza ordinal. Cada uno de estos ítems tiene cinco opciones de respuestas con su respectivo código o codificación numérica:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

2.4.3. Validez y confiabilidad

Validez.

Los instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos;

Los instrumentos fueron validados mediante el juicio de expertos; Se solicitó la opinión de tres profesionales: Uno a grado de magísteres en gestión pública, considerando la ficha de validación de la Universidad de Cesar Vallejo

Los resultados obtenidos en la evaluación fueron los siguientes:

Tabla 1: Validación del cuestionario para medir la motivación laboral y satisfacción del usuario externo.

	Experto			
1	Experto 2	Experto 3	Promedio	
0.9875	0.9125	0.9750	0.9583	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo al promedio (0,96) se determina que el cuestionario tiene una validez muy buena, por lo tanto, es válido para medir la práctica de valores.

Confiabilidad. -

La confiabilidad de los instrumentos se ha realizado por la prueba de confiabilidad a través de su consistencia interna, utilizando el alfa de Cronbach.

Método de Alfa de Cronbach (α).

La prueba fiable, se aplica el método estadístico de Alfa de Cronbach (α) por tener instrumento de escala de medición ordinal; es decir, el instrumento que mide opiniones mediante ítems para cada variable. Para analizar los resultados, existen las recomendaciones que evalúan los coeficientes de alfa de Cronbach (Mallery, 2003, p. 231) los siguientes:

- a) Coeficiente alfa > .9 es excelente,
- b) Coeficiente alfa > .8 es bueno,
- c) Coeficiente alfa > .7 es aceptable,
- d) Coeficiente alfa > .6 es cuestionable,
- e) Coeficiente alfa > .5 es pobre y,
- f) Coeficiente alfa < .5 es inaceptable.

Y Los coeficientes obtenidos son los siguientes:

Tabla 2: Confiabilidad del cuestionario para medir práctica de valores de la variable motivación laboral.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Ca o	Válid 6	100, 0
		Excl uido ^a 0	, 0
		Total 6	100, 0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

,962	10
------	----

Fuente: Elaboración propia utilizando SPSS.

De la tabla 2, se desprende los resultados de análisis de fiabilidad que es 0,962 (96.2% de confiabilidad) tomando con base 10 ítem, de los 06 encuestados y según la tabla categórica coeficiente alfa Cronbach se determina que el instrumento de medición es confiable de consistencia interna es excelente.

Tabla 3: Confiabilidad del cuestionario para medir práctica de valores de la variable de la satisfacción del usuario externo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	10

Interpretación: En la tabla 3, se observa los resultados de análisis de fiabilidad que es 0,986 (98.6% confiable) tomando como base 10 ítem, de los 24 encuestados y según la tabla categórica coeficiente alfa Cronbach se determina que el instrumento de medición es confiable de consistencia interna y es excelente.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se procederá con la ayuda del software estadístico IBM SPSS, versión 22, para cuyo efecto, se utilizará la frecuencia y el porcentaje para la parte descriptiva y el estadístico de relación, por otro lado, para establecer si existe relación o no, entre la variable de código de ética de la función pública y la gestión pública con la prueba de correlación de Spearman, pero antes se tendrá las siguientes consideraciones:

Primero: Se coordinó con el director del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

Segundo: Se coordinó con el jefe de Recursos Humanos del Hospital.

Tercero: Aplicación del instrumento de recolección de datos.

Cuarto: Evaluación de los resultados.

Los Valores por interpretar serán con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para la comprobación de hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

En el presente estudio tubo el consentimiento previo de los mismos participantes que fue de forma voluntaria y de carácter de reserva, ética y se respetó los valores de los usuarios del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega y se tendrá reserva sin perjudicar a la institución, entre otros aspectos.

Esta preocupación alcanza, entre otros aspectos, a la garantía de la voluntariedad, la confidencialidad y la equidad de la participación de los estudiantes en relación con los beneficios educativos y científicos que de ella quepa esperar. En este sentido se ha señalado recomendaciones de En el “Guidebook for Institutional Review Boards” citado en la nota anterior. En un sentido análogo se expresan, como allí mismo se indica, las pautas éticas internacionales aprobadas por el CIOMS.

III. RESULTADOS

3.1.1. Resultados de la investigación

Resultados de trabajo de investigación de motivación laboral y satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. A continuación, se presenta los resultados según el objetivo general y las dimensiones.

MOTIVACIÓN LABORAL

a) Resultados de dimensión Motivación intrínseca

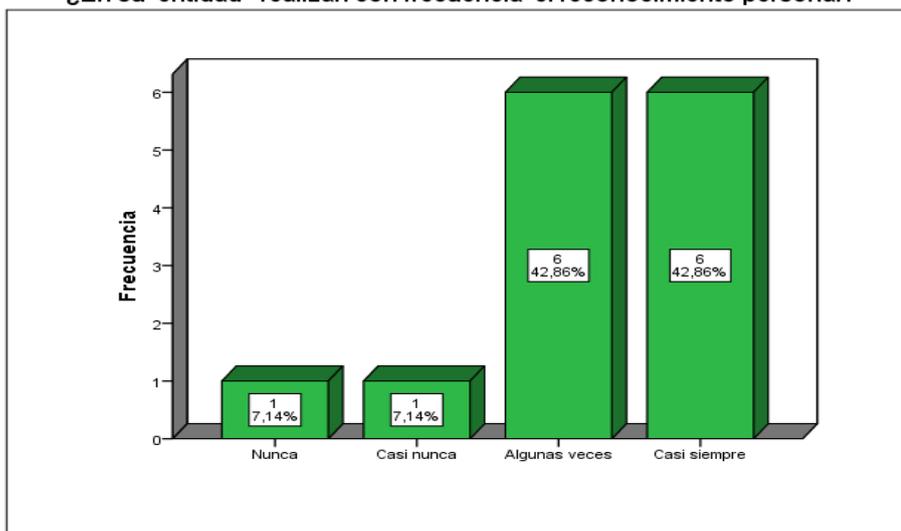
Tabla: 4; En su entidad realizan con frecuencia el reconocimiento personal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	7,1	7,1	7,1
Casi nunca	1	7,1	7,1	14,3
Algunas veces	6	42,9	42,9	57,1
Casi siempre	6	42,9	42,9	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 1; En su entidad realizan con frecuencia el reconocimiento personal?

¿En su entidad realizan con frecuencia el reconocimiento personal?



Análisis: Se puede observar que un total de encuestados; a los médicos del consultorio externo, que un 85.8% reconocen favorablemente y un 14.2% opinan desfavorablemente que la entidad realiza con frecuencia el reconocimiento personal. Entonces podemos inferir que existe reconocimiento al médico del Hospital Guillermo Díaz de la Vega.

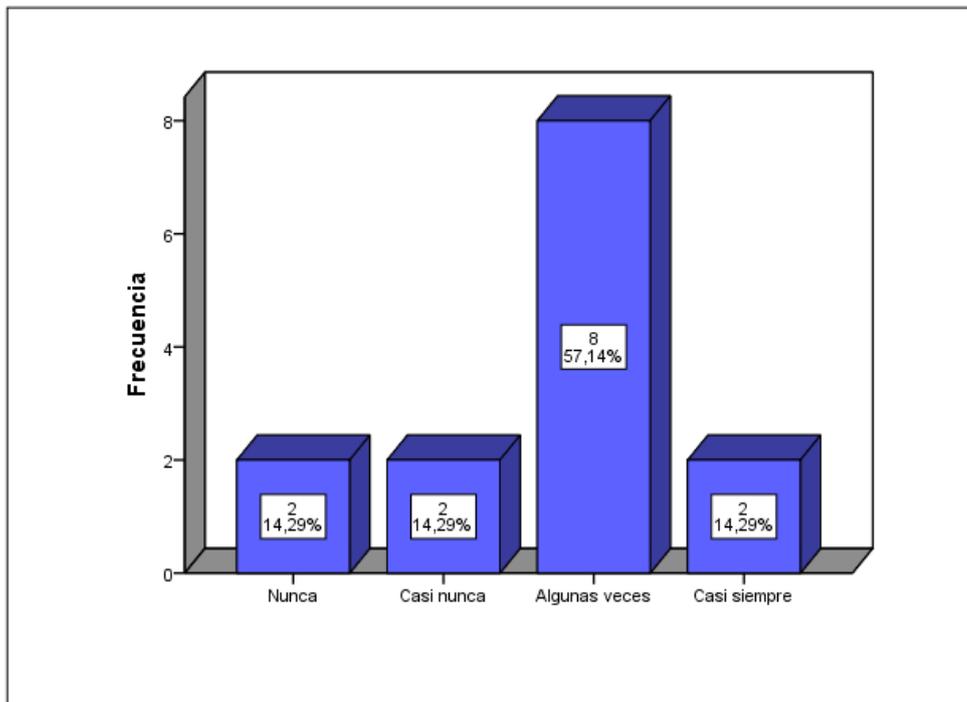
Tabla 5: ¿En su institución realizan constantemente la capacitación profesional a los médicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	2	14,3	14,3	28,6
Algunas veces	8	57,1	57,1	85,7
Casi siempre	2	14,3	14,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 2: ¿En su institución realizan constantemente la capacitación profesional a los médicos?

¿En su institución realizan constantemente la capacitación profesional a los médicos?



Análisis: Se puede observar que de un total de encuestados el 71% manifiestan que si realizan algunas veces o casi siempre la capacitación y un 28.57% manifiestan que no realizan la capacitación profesional a los médicos en la institución. De acuerdo al resultado obtenido podemos inferir que los médicos del Hospital Guillermo Díaz de La Vega son Capacitados Algunas veces y no constante.

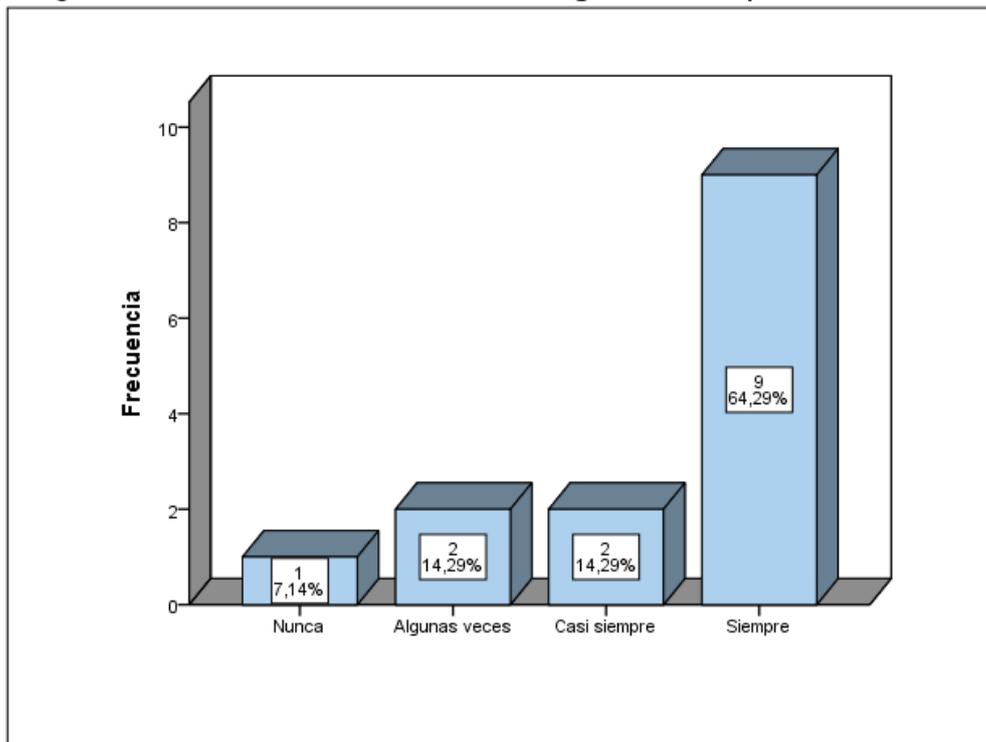
Tabla 6: ¿En su institución a los médicos les delegan más responsabilidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	7,1	7,1	7,1
Algunas veces	2	14,3	14,3	21,4
Casi siempre	2	14,3	14,3	35,7
Siempre	9	64,3	64,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 3: ¿En su institución a los médicos les delegan más responsabilidades?

¿En su institución a los médicos les delegan más Responsabilidades?



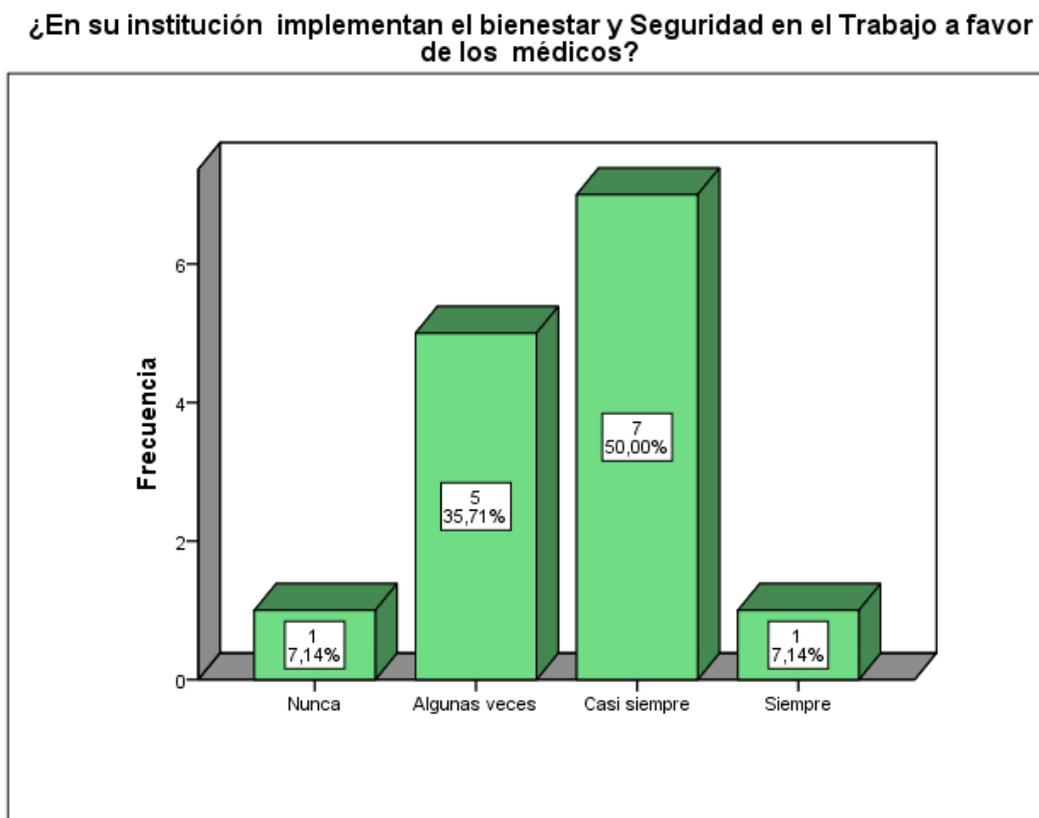
Análisis: Se puede observar que del total de encuestados que el 64.29% manifiestan delegan siempre y un 14.29% delegan casi siempre y un 14.29% si realizan algunas veces o casi siempre y un 21.46% manifiestan que no delegan más responsabilidades. Entonces podemos inferir que los médicos del Hospital Guillermo Díaz de la Vega asumen más responsabilidades de sus normales actividades.

Tabla 7 ¿En su institución implementan el bienestar y seguridad en el trabajo a favor de los médicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	7,1	7,1	7,1
Algunas veces	5	35,7	35,7	42,9
Casi siempre	7	50,0	50,0	92,9
Siempre	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 4: ¿En su institución implementan el bienestar y seguridad en el trabajo a favor de los médicos?



Análisis: Se puede observar que del total de encuestados el 92.85% manifiestan que, si implementan el bienestar y seguridad, y un 7.14% manifiestan que no implementan el bienestar y Seguridad en el Trabajo a favor de los médicos. De acuerdo al resultado podemos inferir que en el Hospital Guillermo Díaz de la Vega si se implementan el bienestar y seguridad en el trabajo a favor de los médicos.

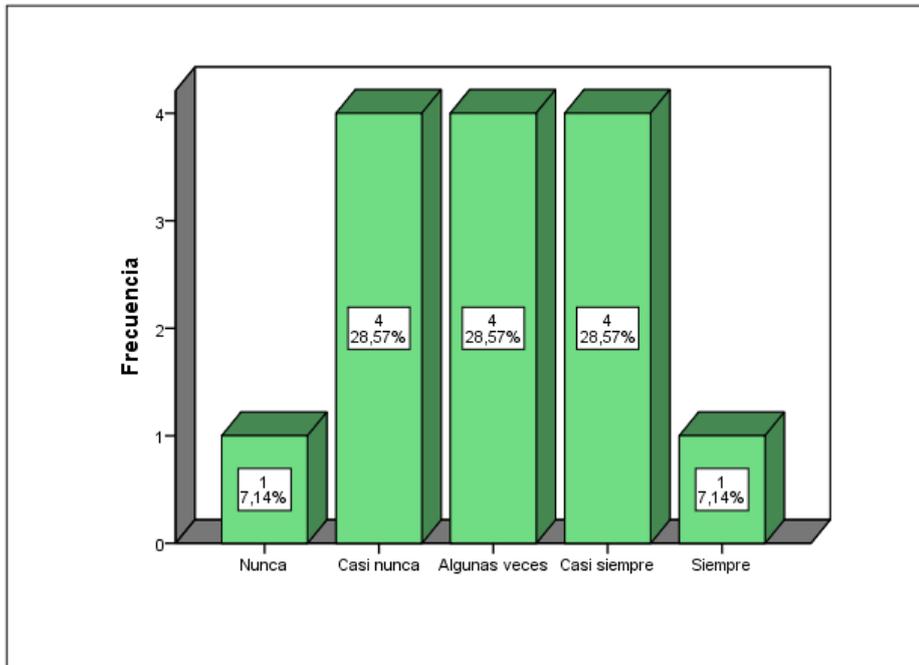
Tabla 8: ¿En su centro laboral asumió pequeños retos diarios, que permitió a Ud. para crecer como persona y como profesional como médicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	7,1	7,1	7,1
Casi nunca	4	28,6	28,6	35,7
Algunas veces	4	28,6	28,6	64,3
Casi siempre	4	28,6	28,6	92,9
Siempre	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 5: En su centro laboral asumió pequeños retos diarios, que permitió a Ud. para crecer como persona y como profesional como médicos?

¿En su centro laboral asumió pequeños retos diarios, que permitió a Ud. para crecer como persona y como profesional. Como médicos?



Análisis: Se puede observar que del total de encuestados el 64.29% manifiestan que si le permitió asumir retos y un 35.71% manifiestan que no asumió pequeños retos diarios, como persona y como profesional en su centro laboral; de acuerdo al resultado podemos inferir que los médicos del Hospital Guillermo Díaz de la Vega no tuvieron oportunidad para asumir retos importantes para su desarrollo profesional.

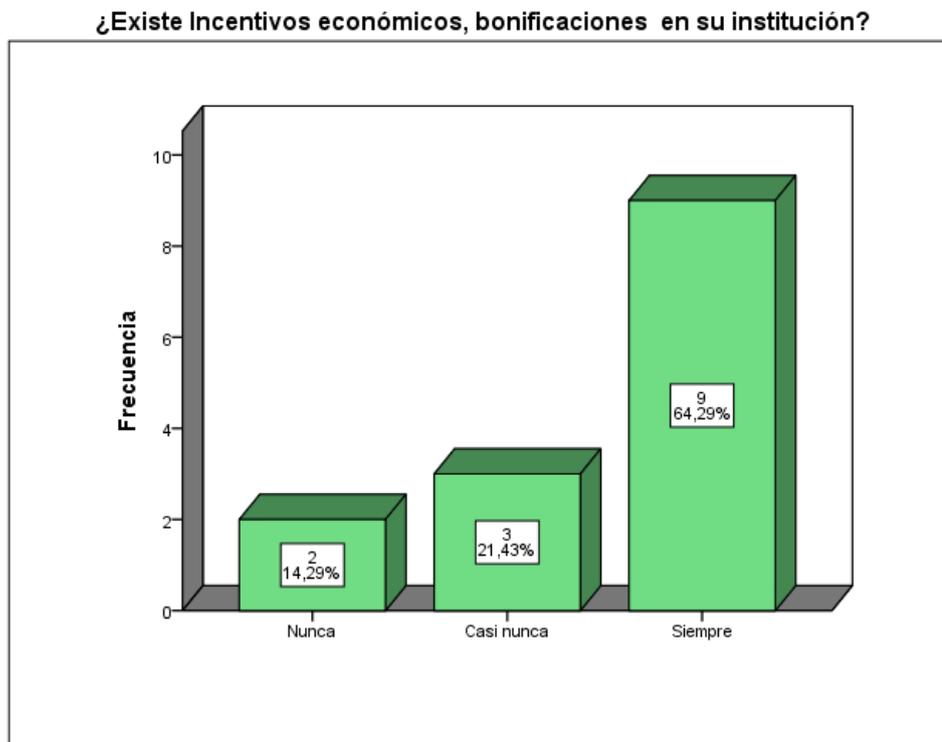
b) Resultados de dimensión motivación extrínseca

Tabla 9: Existe Incentivos económicos, bonificaciones en su institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	3	21,4	21,4	35,7
Siempre	9	64,3	64,3	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 6: ¿Existe Incentivos económicos, bonificaciones en su institución?



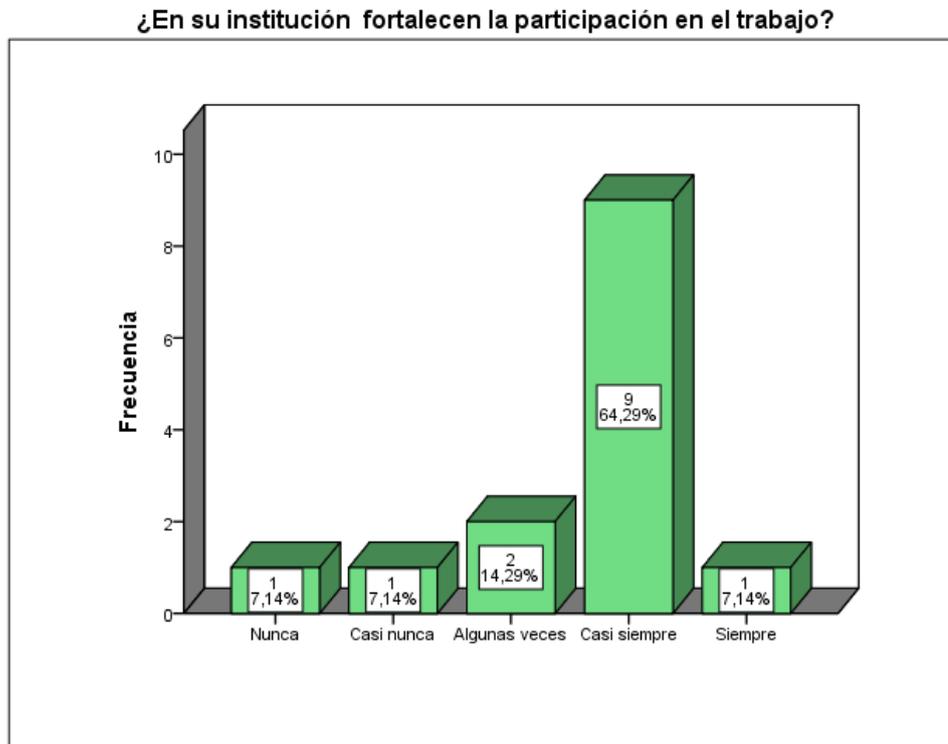
Análisis: Se puede observar que del total de encuestados el 64.29% manifiestan que si existe incentivos y bonificaciones y un 35.71% manifiestan que no existe incentivos económicos y bonificaciones en su institución. De acuerdo a los resultados se puede inferir que en el Hospital Guillermo Díaz de la Vega si existe Incentivos económicos, bonificaciones en su institución.

Tabla 10: ¿En su institución fortalecen la participación en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	7,1	7,1	7,1
Casi nunca	1	7,1	7,1	14,3
Algunas veces	2	14,3	14,3	28,6
Casi siempre	9	64,3	64,3	92,9
Siempre	1	7,1	7,1	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 7 ¿En su institución fortalecen la participación en el trabajo?



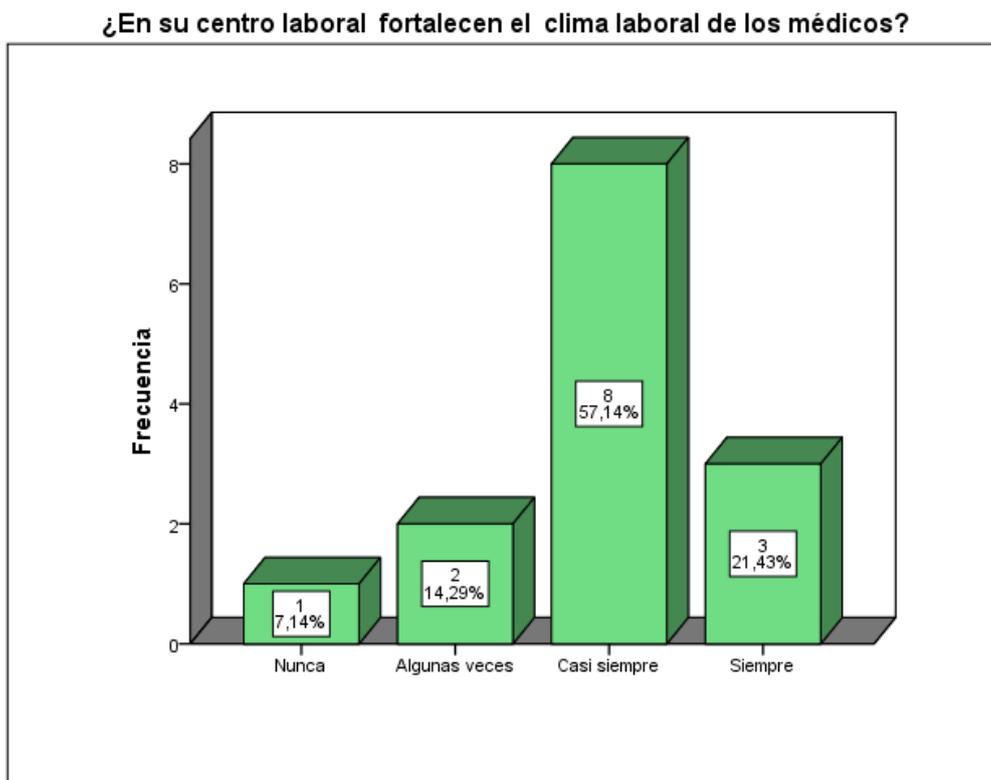
Análisis: Se puede observar que del total de encuestados el 85.72% manifiestan que si fortalecen la participación y un 14.28% de encuestados manifiestan que no fortalecen la participación en el trabajo en esta institución. De acuerdo al resultado podemos inferir que si existe el fortalecimiento en la participación en el trabajo a los profesionales médicos.

Tabla 11 ¿En su centro laboral fortalecen el clima laboral de los médicos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	7,1	7,1	7,1
Algunas veces	2	14,3	14,3	21,4
Casi siempre	8	57,1	57,1	78,6
Siempre	3	21,4	21,4	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 8: ¿En su centro laboral fortalecen el clima laboral de los médicos?



Análisis: Se puede observar que del total de encuestados el 92.86% manifiestan que si fortalecen el clima laboral y un 7.14% de encuestados manifiestan que no fortalecen el clima laboral de los médicos en esta institución. Podemos inferir que si existe fortalecimiento en el clima laboral de los médicos en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

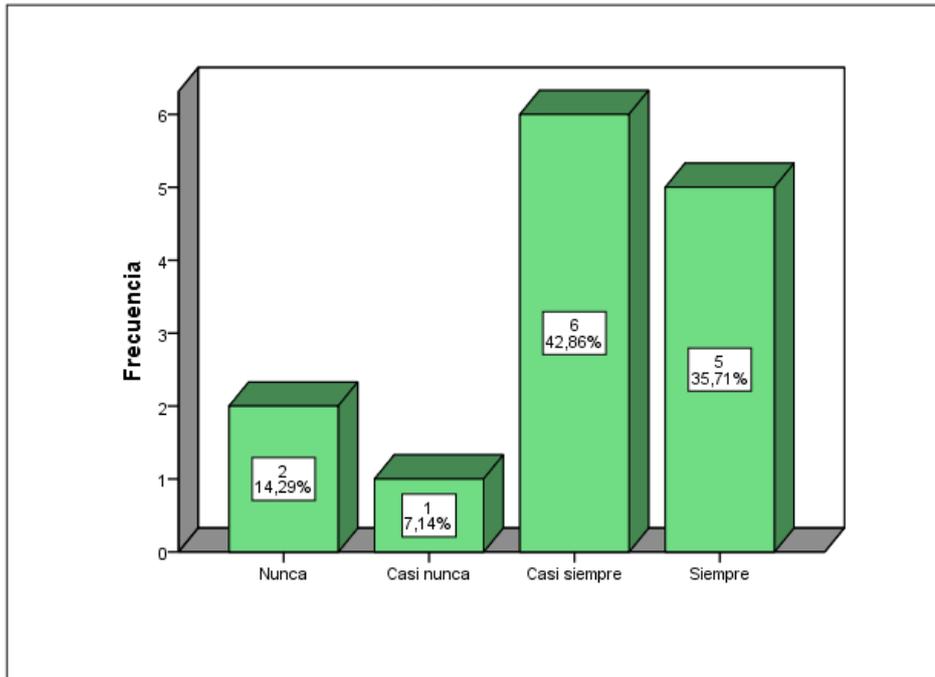
Tabla 12: ¿Existe la mejora de condiciones laborales al personal médico para la atención de pacientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	1	7,1	7,1	21,4
Casi siempre	6	42,9	42,9	64,3
Siempre	5	35,7	35,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 9: ¿Existe la mejora de condiciones laborales al personal médico para la atención de pacientes?

¿Existe la Mejora de condiciones laborales al personal médico para la atención de pacientes?



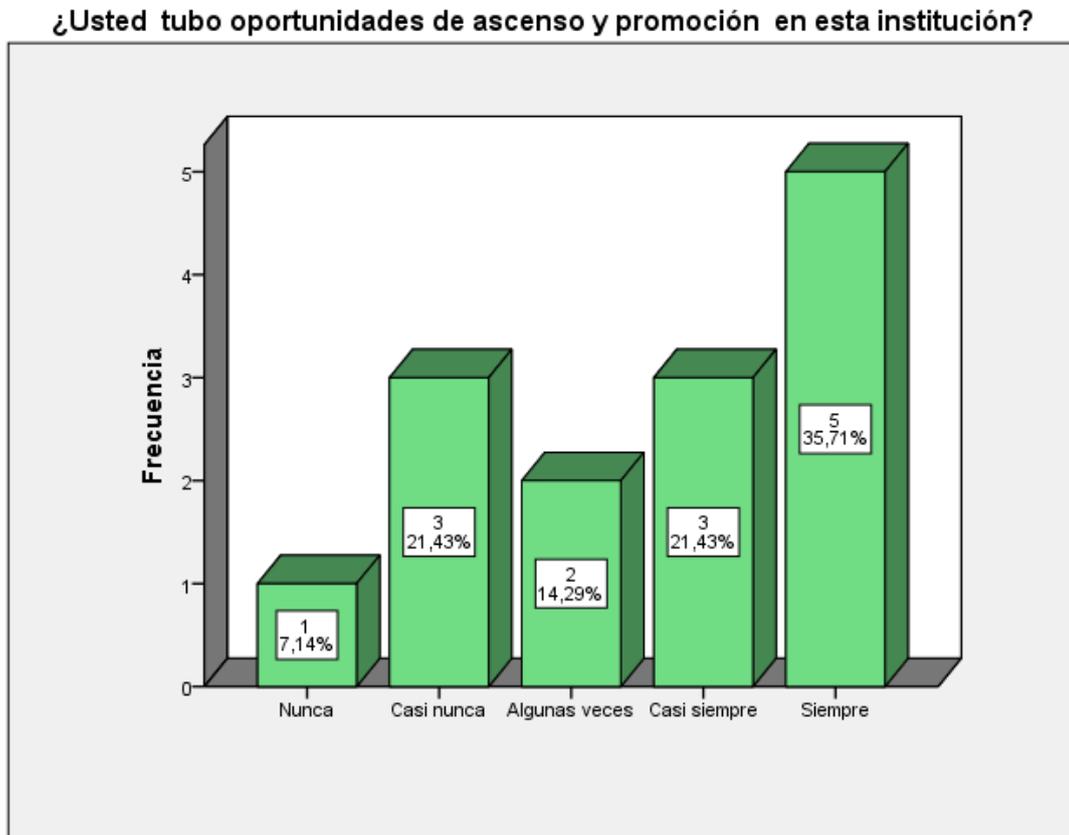
Análisis: Se puede observar que del total de encuestados; el 78.57% manifiestan que si existe la mejora de condiciones laborales y un 21.43% de encuestados manifiestan que no existe la mejora de condiciones laborales al personal médico para la atención de pacientes en la institución; Entonces podemos inferir que si existe la mejora de condiciones laborales al personal médico para la atención de pacientes en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

Tabla 13: ¿Usted tuvo oportunidades de ascenso y promoción en esta institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	7,1	7,1	7,1
Casi nunca	3	21,4	21,4	28,6
Algunas veces	2	14,3	14,3	42,9
Casi siempre	3	21,4	21,4	64,3
Siempre	5	35,7	35,7	100,0
Total	14	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los médicos – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 10 ¿Usted tuvo oportunidades de ascenso y promoción en esta institución?



Análisis: Se puede observar que del total de encuestados; el 71.43% manifiestan que si tuvo oportunidades de ascenso y promoción y un 28.57% de encuestados manifiestan que no tuvo oportunidades de ascenso y promoción en su institución.

De acuerdo al resultado obtenido podemos inferir que los médicos del Hospital Guillermo Díaz de la Vega tuvieron oportunidades de ascenso y promoción.

Satisfacción del usuario externo

c) Resultados de dimensión de Fiabilidad

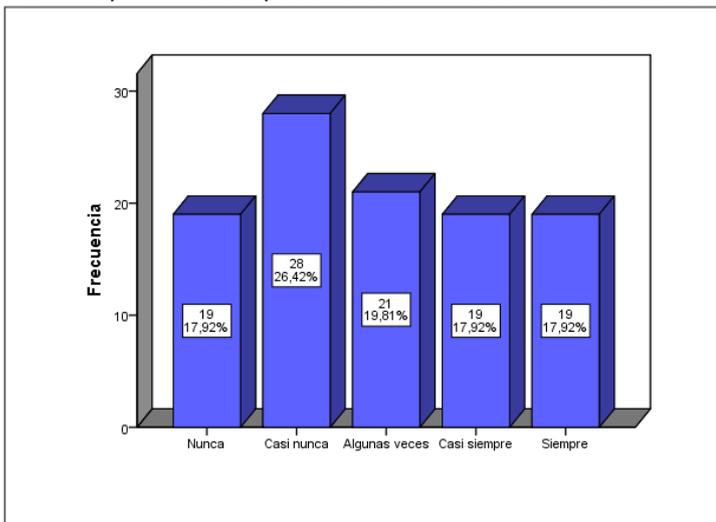
Tabla 14 ¿El personal de salud le informa, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de medicina?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	17,9	17,9	17,9
	Casi nunca	28	26,4	26,4	44,3
	Algunas veces	21	19,8	19,8	64,2
	Casi siempre	19	17,9	17,9	82,1
	Siempre	19	17,9	17,9	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 11¿El personal de salud le informa, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de medicina?

¿El personal de salud le informa, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de Medicina?



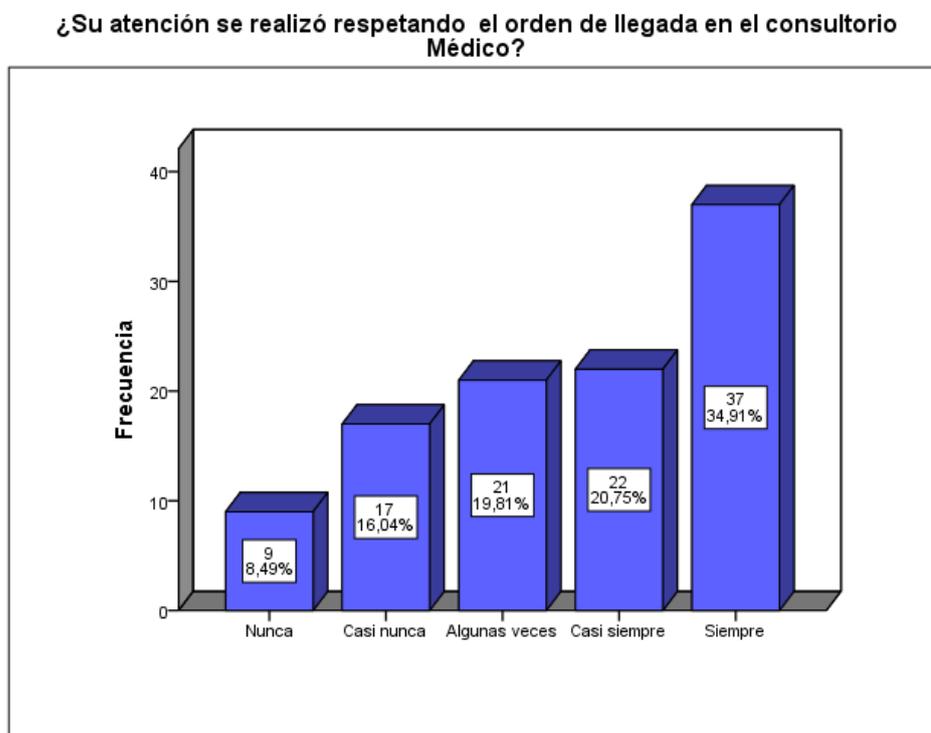
Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 55.65% manifiestan que sí le orientó y explicó de manera clara y adecuada y un 44.35% de encuestados manifiestan que no le informan, no le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de medicina. Podemos inferir que el más de la mitad de las pacientes afirma que si recibieron información, le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de medicina.

Tabla 15 ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada en el consultorio médico?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	9	8,5	8,5	8,5
Casi nunca	17	16,0	16,0	24,5
Algunas veces	21	19,8	19,8	44,3
Casi siempre	22	20,8	20,8	65,1
Siempre	37	34,9	34,9	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 12 ¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada en el consultorio médico?



Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 75.47% manifiestan que su atención si se realizó respetando el orden de llegada y un 24.53% de encuestados manifiestan que su atención no se realizó respetando el orden de llegada en el consultorio médico. Podemos afirmar que en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega si atienden respetando el orden de llegada en el consultorio médico.

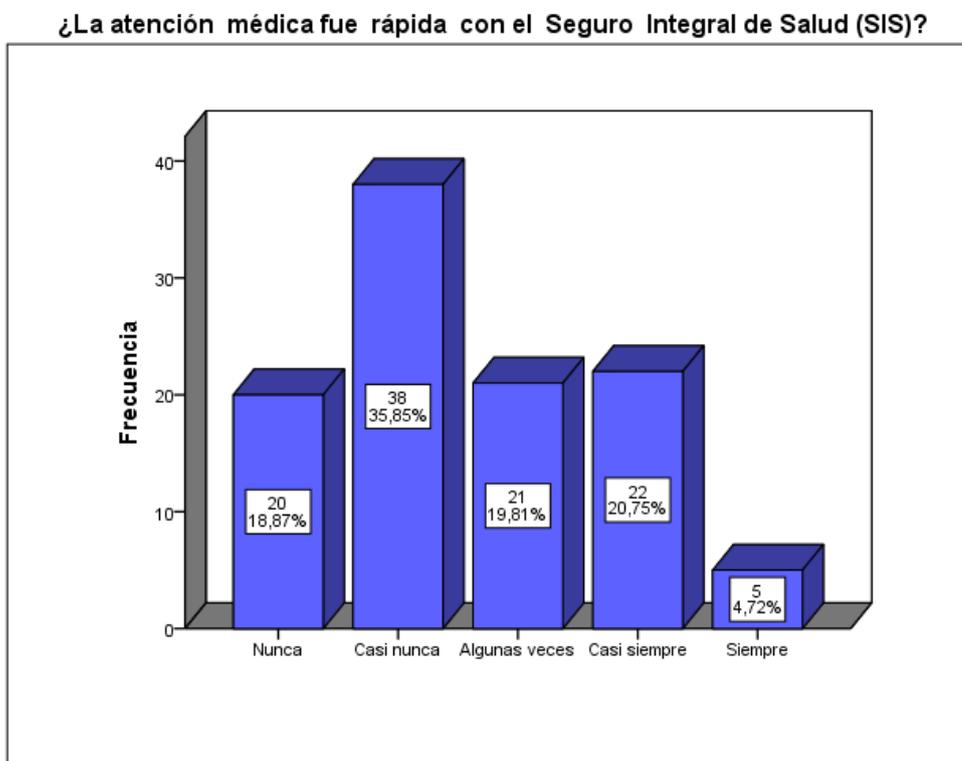
d) Resultados de dimensión de sensibilidad o capacidad respuesta

Tabla 16 ¿La atención médica fue rápida con el Seguro Integral de Salud (SIS)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	18,9	18,9	18,9
	Casi nunca	38	35,8	35,8	54,7
	Algunas veces	21	19,8	19,8	74,5
	Casi siempre	22	20,8	20,8	95,3
	Siempre	5	4,7	4,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 13¿La atención médica fue rápida con el Seguro Integral de Salud (SIS)?



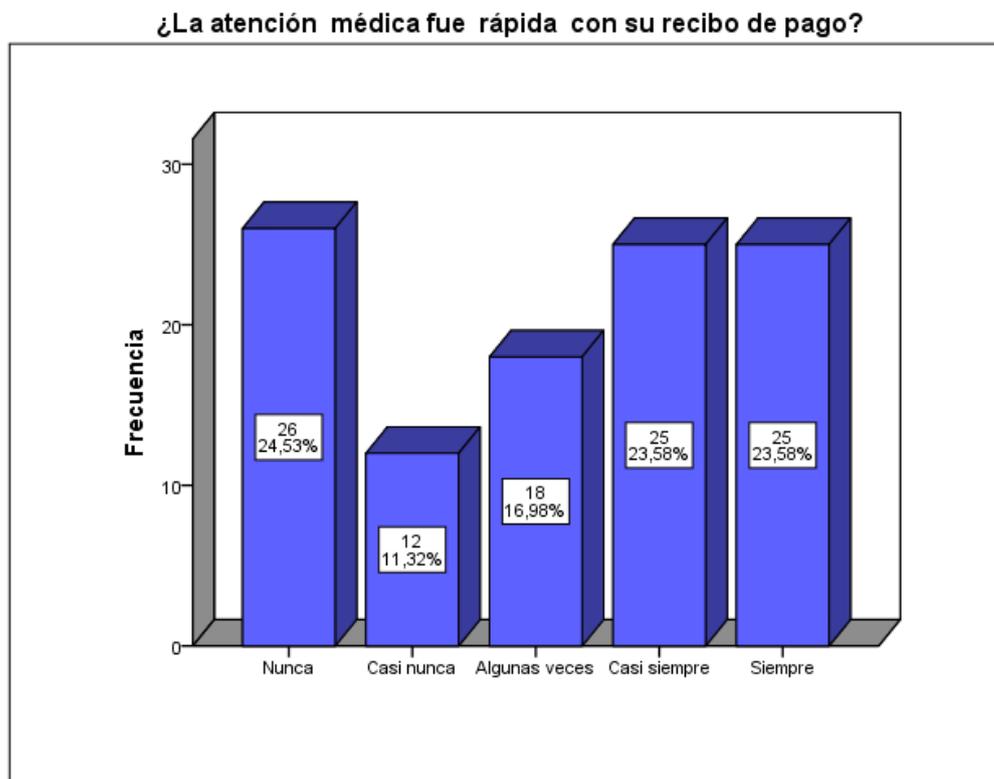
Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 48.28% manifiestan que la atención médica fue rápida y un 51.72% de encuestados manifiestan que la atención médica no fue rápida con el seguro integral de salud (SIS); de acuerdo al resultado podemos afirmar los beneficiarios del SIS más de la mitad no son atendidos oportunamente.

Tabla 17 ¿La atención médica fue rápida con su recibo de pago?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	26	24,5	24,5	24,5
Casi nunca	12	11,3	11,3	35,8
Algunas veces	18	17,0	17,0	52,8
Casi siempre	25	23,6	23,6	76,4
Siempre	25	23,6	23,6	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 14¿La atención médica fue rápida con su recibo de pago?



Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 64.14% manifiestan que la atención médica fue rápida con recibo de pago y un 35.86% de encuestados manifiestan que la atención médica no fue rápida con su recibo de pago. De acuerdo al resultado podemos afirmar que con pago en la caja o con recibo de pago fueron atendidos oportunamente.

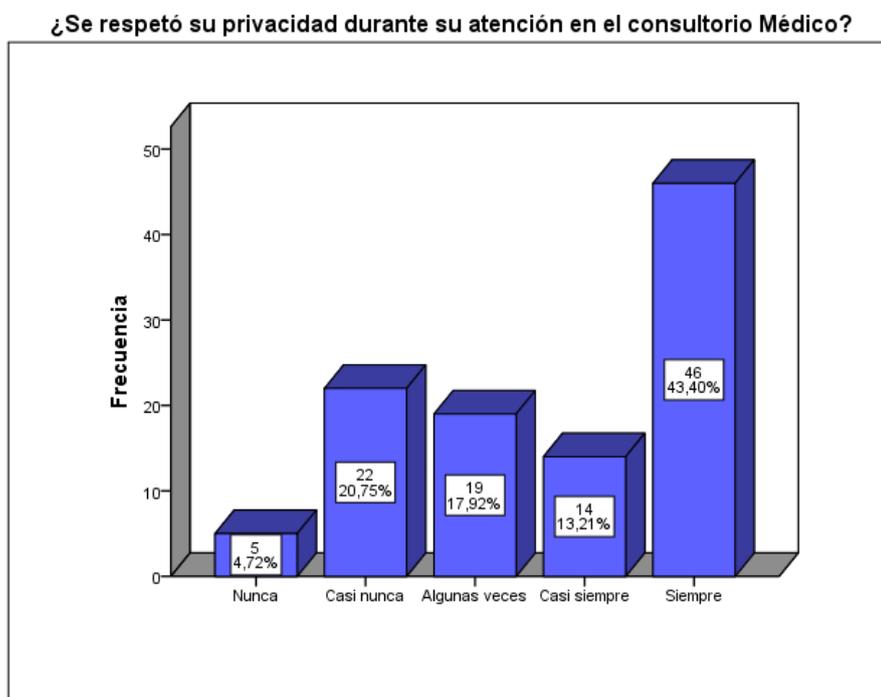
e) Resultados de dimensión de aseguramiento o seguridad

Tabla 18 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio médico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,7	4,7	4,7
	Casi nunca	22	20,8	20,8	25,5
	Algunas veces	19	17,9	17,9	43,4
	Casi siempre	14	13,2	13,2	56,6
	Siempre	46	43,4	43,4	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 15 ¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio médico?



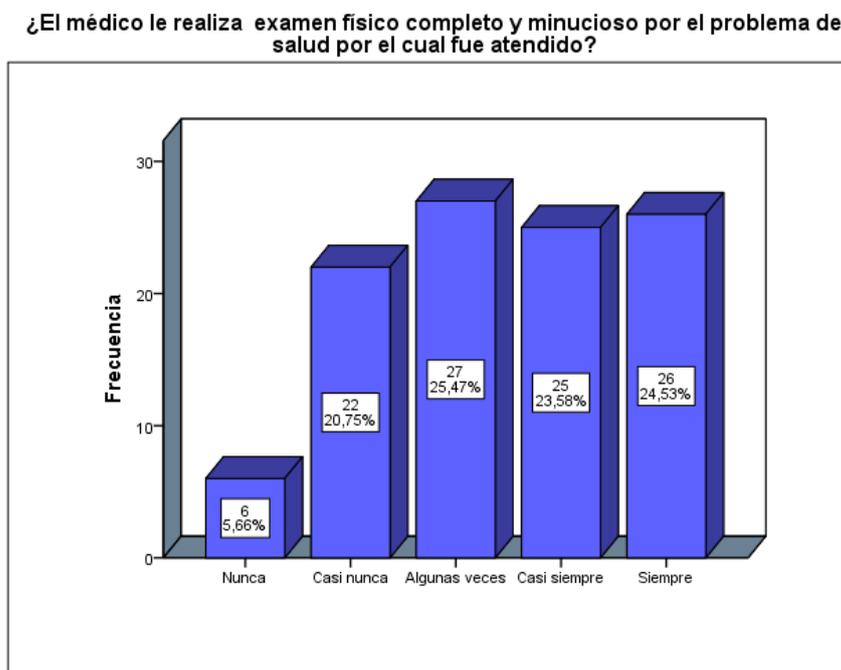
Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 74.53% manifiestan que si respetaron su privacidad durante su atención y un 25.47% de encuestados manifiestan que no respetaron su privacidad durante su atención en el consultorio médico. Podemos afirmar que si existe privacidad durante su atención en el consultorio médico.

Tabla 19 ¿El médico le realiza examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	5,7	5,7	5,7
Casi nunca	22	20,8	20,8	26,4
Algunas veces	27	25,5	25,5	51,9
Casi siempre	25	23,6	23,6	75,5
Siempre	26	24,5	24,5	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 16: ¿El médico le realiza examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?



Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 73.58% manifiestan que si el médico le realiza examen físico completo y minucioso en su atención y un 26.42% de encuestados manifiestan que el médico no le realiza examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido. De acuerdo al resultado obtenido podemos inferir que el médico le realiza examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido.

f) Resultados de dimensión de empatía

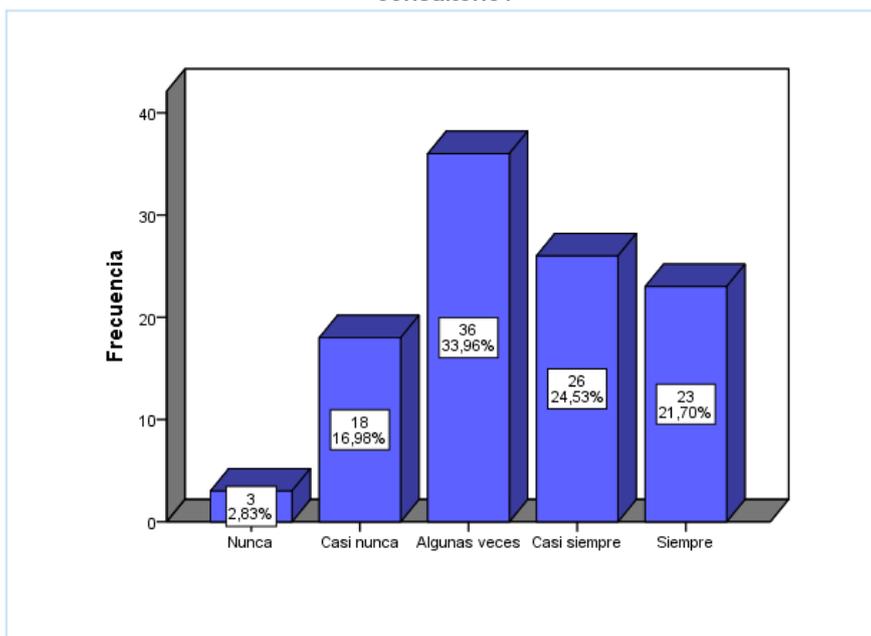
Tabla 20 ¿El personal médico le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	2,8	2,8	2,8
Casi nunca	18	17,0	17,0	19,8
Algunas veces	36	34,0	34,0	53,8
Casi siempre	26	24,5	24,5	78,3
Siempre	23	21,7	21,7	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 17: ¿El personal médico le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio?

¿El personal Médico le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio?



Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 80.19% manifiestan que, si el médico le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio y un 19.81% de encuestados manifiestan que el médico no le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio. De acuerdo al resultado podemos inferir los pacientes del Hospital manifiestan que si médico le realiza examen el físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido

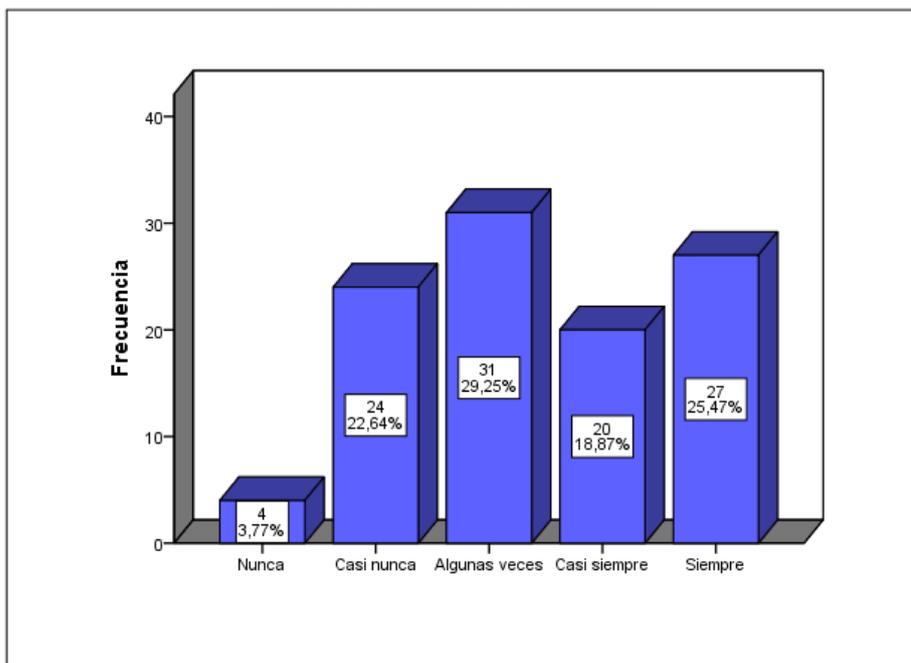
Tabla 21 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	3,8	3,8	3,8
Casi nunca	24	22,6	22,6	26,4
Algunas veces	31	29,2	29,2	55,7
Casi siempre	20	18,9	18,9	74,5
Siempre	27	25,5	25,5	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 18 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?

¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?



Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 73.59% manifiestan que si comprendió la explicación que el médico le brindó y un 26.41% manifiesta que no comprendió la explicación que el médico le brindó. De acuerdo al resultado podemos inferir que los pacientes que asisten al Hospital Guillermo Díaz de la Vega comprendieron la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención.

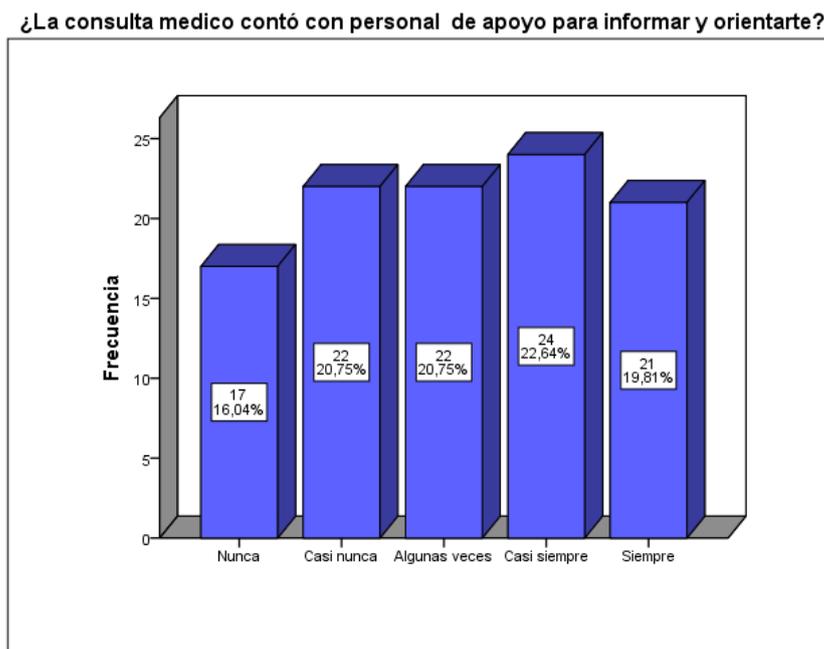
g) Resultados de dimensión de aspectos tangibles o tangibilidad

Tabla 22 ¿La consulta medico contó con personal de apoyo para informar y orientarte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	16,0	16,0	16,0
	Casi nunca	22	20,8	20,8	36,8
	Algunas veces	22	20,8	20,8	57,5
	Casi siempre	24	22,6	22,6	80,2
	Siempre	21	19,8	19,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 19: ¿La consulta medico contó con personal de apoyo para informar y orientarte?



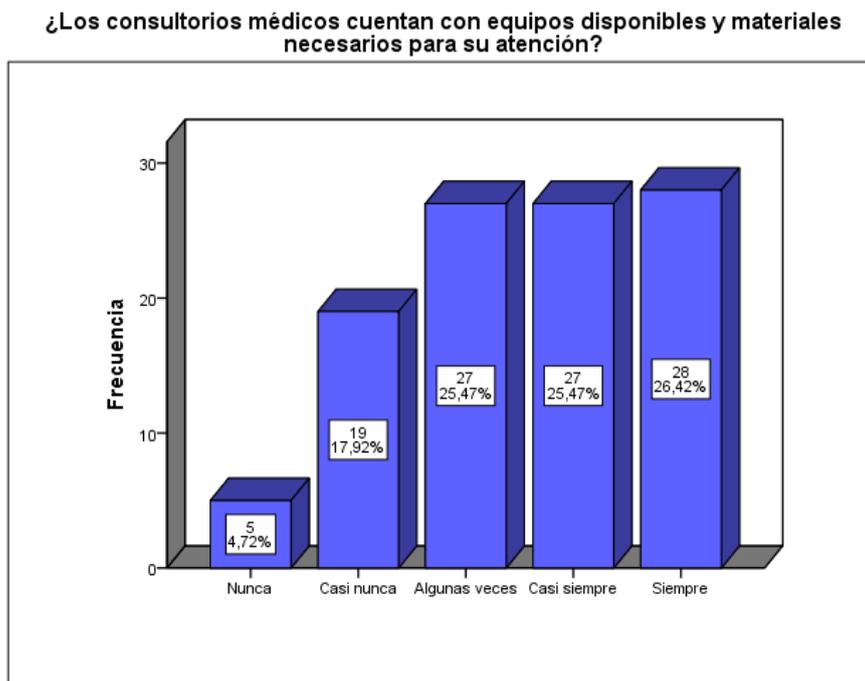
Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 73.59% manifiestan que si comprendió la explicación que el médico le brindó y un 26.41% manifiesta que no comprendió la explicación que el médico le brindó. De acuerdo al resultado podemos inferir que en el Hospital Guillermo Díaz de la Vega siempre se cuenta con personal de apoyo para informar y orientarte a los pacientes.

Tabla 23 ¿Los consultorios médicos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	5	4,7	4,7	4,7
Casi nunca	19	17,9	17,9	22,6
Algunas veces	27	25,5	25,5	48,1
Casi siempre	27	25,5	25,5	73,6
Siempre	28	26,4	26,4	100,0
Total	106	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado a los pacientes – H.G.D.V – 2018, utilizando SPSS.

Grafica 20 ¿Los consultorios médicos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?



Análisis: Se puede observar que del total de pacientes encuestados; el 77.36% manifiestan que los consultorios médicos si cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios y un 22.64% manifiesta que los consultorios médicos no cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios en los consultorios médicos. De acuerdo al resultado podemos inferir que los consultorios médicos del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

Tabla cruzada y correlación de variables:

h) Resultados estadísticos de tabla cruzada y la de correlación de la motivación y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico.

Tabla 24 Resultado estadístico mediante la tabla cruzada de motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Motivación laboral * Satisfacción del usuario externo	14	13,2%	92	86,8%	106	100,0%

Motivación laboral*Satisfacción del usuario externo tabulación cruzada

		Satisfacción del usuario externo		Total
		Siempre		
Motivación laboral Nunca	Recuento	1		1
	% del total	7,1%		7,1%
Casi nunca	Recuento	1		1
	% del total	7,1%		7,1%
Algunas veces	Recuento	3		3
	% del total	21,4%		21,4%
Casi siempre	Recuento	7		7
	% del total	50,0%		50,0%
Siempre	Recuento	2		2
	% del total	14,3%		14,3%
Total	Recuento	14		14
	% del total	100,0%		100,0%

Análisis: La tabla 24 se puede observar de 14 médicos y 106 pacientes externos que acudieron al consultorio médico que contestaron el 85.7% que existe la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Tabla 25 Resultado de correlación de objetivo y la hipótesis general de establecer la relación que existen entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

Correlaciones

			Motivación laboral	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,903**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,903**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En conclusión, el objetivo general es determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018 se plantearon las siguientes hipótesis:

Ho: La motivación laboral No se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018.

H1: La motivación laboral se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018.

Como se puede observar en la tabla N°25 el valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de la significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por tanto, se afirma que según el coeficiente de correlación Rho de Spearman es ,903**, que se determina que existe correlación positiva muy alta entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general.

- i) **Resultados estadísticos mediante la tabla cruzada y la correlación entre la dimensión de la motivación intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general.**

Tabla 26 Resultado estadístico mediante la tabla cruzada de la dimensión de la motivación intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Motivación intrínseca * Satisfacción del usuario externo	14	13,2%	92	86,8%	106	100,0%

Motivación intrínseca *Satisfacción del usuario externo tabulación cruzada

		Satisfacción del usuario externo		Total
		Siempre		
Motivación intrínseca	Nunca	Recuento	1	1
		% del total	7,1%	7,1%
	Casi nunca	Recuento	1	1
		% del total	7,1%	7,1%
	Algunas veces	Recuento	4	4
	% del total	28,6%	28,6%	
	Casi siempre	Recuento	7	7
		% del total	50,0%	50,0%
	Siempre	Recuento	1	1
		% del total	7,1%	7,1%
Total		Recuento	14	14
		% del total	100,0%	100,0%

Análisis: La tabla N° 26 de 14 profesionales médicos generales y 106 pacientes del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega; manifiestan sobre la motivación intrínseca que más del 50% de encuestados opinan que siempre existe una motivación y que contribuye en la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay.

Tabla 27 Resultado de correlación del primer objetivo específico y la hipótesis específico de establecer la relación que existen entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

Correlaciones

		Motivación intrínseca	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	1,000	,900**
	Coefficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	106	106
	N		
	Satisfacción del usuario externo	,900**	1,000
	Coefficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	106	106
	N		

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En conclusión; del primer objetivo específico, determinar la relación entre la dimensión de la motivación intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018, se planteó las siguientes hipótesis:

Ho: No existe relación significativa entre la dimensión de la motivación Intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018.

H1: Existe la relación significativa entre la dimensión de la motivación intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018.

Como se puede observar en la tabla N°27 el valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión de la motivación intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Además, la correlación de spearman es ,900**lo que indica una correlación positiva muy alta.

j) Resultados estadísticos de tabla cruzada y la correlación entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general

Tabla 28 Resultado de estadístico de tabla cruzada del segundo objetivo específico de determinar la relación entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Motivación extrínseca * Satisfacción del usuario externo	14	13,2%	92	86,8%	106	100,0%

Motivación extrínseca*Satisfacción del usuario externo tabulación cruzada

			Satisfacción del usuario externo	
			Siempre	Total
Motivación extrínseca	Nunca	Recuento	1	1
		% del total	7,1%	7,1%
	Casi nunca	Recuento	2	2
		% del total	14,3%	14,3%
	Algunas veces	Recuento	2	2
	% del total	14,3%	14,3%	
	Casi siempre	Recuento	4	4
	% del total	28,6%	28,6%	
	Siempre	Recuento	5	5
	% del total	35,7%	35,7%	
Total		Recuento	14	14
		% del total	100,0%	100,0%

Análisis: La tabla N° 28 de 14 profesionales médicos generales y 106 pacientes del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega; manifiestan sobre la motivación extrínseca que el mas del 78.6% de encuestados opinan que siempre existe una motivación y que contribuye en la satisfacción del usuario externo.

Tabla 29 Resultado de correlación del segundo objetivo específico de determinar la relación entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

Correlaciones

			Motivación extrínseca	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	106	106
	Satisfacción del usuario externo	Coefficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	106	106

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En conclusión, del segundo objetivo específico; Determinar la relación entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018, se planteó las siguientes hipótesis:

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018.

H₁: Existe relación significativa entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018.

Como se puede ver en la tabla N°29 el valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀); por lo tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018 además la correlación de spearman es ,933 lo que indica una correlación positiva muy alta.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación de MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCAY-2018; se establecieron 01 objetivo general y 02 objetivos específicos, relacionados motivación laboral y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay -2018, los mismos, que están orientados a) Objetivo general a Determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018 y los objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre la dimensión de la motivación intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018; b) Determinar la relación entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018.

Otro aspecto que es necesario abordar en este capítulo es en relación con la validez interna, de los instrumentos utilizados en la presente tesis, y son los siguientes: a) cuestionario de percepción, en este contexto, la validación fue realizado por 3 juicios de expertos llegando a una puntuación ponderada de 96% que es muy buena y aplicando el estadístico de alfa de Crombach, sobre los estadísticos de fiabilidad de motivación laboral se desprende los resultados de análisis de fiabilidad es. 0.962 (96% de confiabilidad tomando con base 10 ítem., de la 10 encuestados y según la tabla categórica Coeficiente alfa Cronbach se determina que el instrumento de medición es confiable de consistencia interna es excelente y sobre la estadísticos de fiabilidad satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general los resultados de análisis de fiabilidad que es 0,986 (99 % confiable) tomando como base 10 ítem, de la 24 encuestados y según la tabla categórica

coeficiente alfa Cronbach se determina que el instrumento de medición es confiable de consistencia interna y es excelente.

Sobre la metodología empleada en la presente tesis, se siguió los siguientes pasos: a) construcción de los instrumentos encuesta de percepción; b) validación de los instrumentos descritos mediante juicio de expertos y aplicación el estadístico de alfa de Crombach; c) ejecución y desarrollo del estudio, aplicando los instrumentos a la población de estudio a fin de obtener la percepción de los sujetos; y, d) análisis de datos. En cuanto a la utilización de los métodos, de acuerdo a la naturaleza de las variables cualitativas de la presente tesis, corresponden para el contraste de la primera, segunda, tercera sub-hipótesis, una prueba de coeficiente de correlación de Spearman., por las características de la tesis.

Las limitaciones que encontramos en el presente trabajo de la tesis, fue de orden financiero; escasa información sobre el problema planteado, por escasas informaciones relevantes para lograr el estudio; sin embargo, existió el compromiso de los servidores administrativos o población en estudio, para empezar la tesis, en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega, lo cual permitió obtener información de los participantes.

Los resultados del estudio reportados nos indican, para el **primer objetivo específico e hipótesis**, sobre la relación que existen entre los objetivos de motivación intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Que se muestra en la tabla N° 26 de 14 profesionales médicos generales y 106 pacientes del Hospital Guillermo Díaz de la Vega; manifiestan sobre la motivación intrínseca que el mas del 50% de encuestados opinan que siempre que existe una motivación y que contribuye en la satisfacción del usuario externo del Hospital Guillermo Díaz de la Vega; Y al resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística o sometida a la prueba de hipótesis tal como se demuestra en la tabla N°27 el valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 del nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre la dimensión de la motivación intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Además, la correlación de spearman es ,900**lo que indica una correlación positiva muy alta. Esto se puede describir en las tablas anteriores o se puede evidenciar que un 85.8% reconocen favorablemente que la entidad realizan con frecuencia el reconocimiento personal; de la misma forma un 71% que la institución realizan

la capacitación; y un 64.29% de profesionales opinan que si le delegan más responsabilidades; y un 92.85% manifiestan que si implementan el bienestar y seguridad; por otro lado el 64.29% manifiestan que si le permitió asumir pequeños retos diarios como persona y como profesional en su centro laboral; que esto implica en alto porcentaje a la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega.

Segundo objetivo específicos e hipótesis, sobre la relación que existen entre los objetivos de la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Que se muestra en la tabla N° 28 de 14 profesionales médicos generales y 106 pacientes del Hospital Guillermo Díaz de la Vega; manifiestan sobre la motivación extrínseca que el mas del 78.6% de encuestados opinan que siempre que existe una motivación y que contribuye en la satisfacción del usuario externo, y esto se puede observar del total de encuestados el 64.29% manifiestan que si existe incentivos y bonificaciones en su institución; del 85.72% manifiestan que si fortalecen la participación en el trabajo en esta institución; y el 92.86% manifiestan que si fortalecen el clima laboral de los médicos en la institución ; por otro lado el 78.57% manifiestan que si existe la mejora de condiciones laborales al personal médico para la atención de pacientes en la institución y el 71.43% manifiestan que si tuvo oportunidades de ascenso y promoción en su institución y un alto porcentaje de pacientes manifiestan estar satisfechas con la atención en el consultorio médico; y al resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística o sometida a la prueba de hipótesis tal como se demuestra en la tabla N°29 el valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 del nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Además, la correlación de spearman es ,933 lo que indica una correlación positiva muy alta.

Y **Finalmente objetivo y la hipótesis general** de establecer la relación que existen entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018 que se muestra en la tabla N° 24 se puede observar de 14 médicos y 106 pacientes externos que acudieron al consultorio médico que contestaron el 85.7% que existe la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo en el Hospital Regional de Guillermo Díaz de la Vega de Abancay; y al resultado del análisis inferencial

logra establecer significancia estadística o sometida a la prueba de hipótesis tal como se demuestra en la Tabla 25, se observa que el p valor (sig. = .000) es menor que el nivel de significancia 0.05. Por tanto, se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis alterna: La motivación laboral se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018, y el nivel de medición según el coeficiente de correlación Rho de Spearman Es 0,933**, que se determina que existe correlación positiva muy alta.

Podemos describir sobre la SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO en sus dimensiones de la Fiabilidad del total de pacientes encuestados; el 55.65% manifiestan que sí le orientó y explicó de manera clara y adecuada y un alto porcentaje de 44.35% de encuestados manifiestan que no le informan, no le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de medicina; por otra parte un 75.47% manifiestan que su atención si se realizó respetando el orden de llegada en el consultorio médico; y sobre la sensibilidad o capacidad respuesta el 48.28% manifiestan que la atención médica fue rápida y un 51.72% de encuestados manifiestan que la atención médica no fue rápida con el Seguro Integral de Salud (SIS) y por otro lado el 64.14% manifiestan que la atención médica fue rápida con recibo de pago; y sobre el aseguramiento o seguridad el 74.53% manifiestan que si respetaron su privacidad durante su atención en el consultorio médico y por otro lado el 73.58% manifiestan que si el médico le realiza examen físico completo y minucioso en su atención por el problema de salud por el cual fue atendido; en cuanto a la empatía el 80.19% manifiestan que si el médico le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio y por otro lado el 73.59% opinan que si comprendió la explicación que el médico le brindó; y en cuanto a los aspectos tangibles o tangibilidad el 73.59% manifiestan que si comprendió la explicación que el médico le brindó y el 77.36% manifiestan que los consultorios médicos si cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios en los consultorios médicos.

A la vista de los resultados podemos decir que se cumplió la afirmación de (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2002) sobre la motivación que es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer las necesidades; por lo tanto, es el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga su necesidad y alcance de las metas de las organizaciones con el desarrollo de sus actitudes y habilidades, cumplió al igual que la afirmación del diccionario de la Real Academia Española que un paciente alcanza su sentimiento de bienestar que se obtiene

cuando se ha cubierto una necesidad , en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda. (Atalaya P., 2001)

V. CONCLUSIONES

Primera: Siendo el objetivo general determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del consultorio médico del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 del nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación laboral y se relaciona directamente con la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Además, la correlación de spearman es 0,933**, que se determina que existe correlación positiva muy alta.

Segunda: Siendo el primer objetivo específico determinar la relación entre la dimensión de la motivación intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. El valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 del nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre la dimensión de la motivación Intrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. Además, la correlación de spearman es 0,900**, que se determina que existe correlación positiva muy alta.

Tercera: Siendo el segundo objetivo específico determinar la relación entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. El valor de “sig” es de 0.000 que es mayor a 0.05 del nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (H_0); por tanto, se puede afirmar que existe la relación significativa entre la dimensión de la motivación extrínseca y la satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018. La correlación de spearman es 0,933**, lo que indica una correlación positiva moderada.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Director del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega de Abancay, debería de enfocarse más en los trabajadores de la institución, para el mejor desempeño laboral del personal, considerando aspectos de los comportamientos humanos que cada día a día realiza la labor en la entidad pública para seguir mejorando la satisfacción del usuario externo del Hospital Regional de Guillermo Díaz de la Vega de Abancay garantizando la fiabilidad, sensibilidad, capacidad de respuesta, el aseguramiento o empatía y aspectos tangibles o tangibilidad.

Segunda: Se debe incrementar la motivación intrínseca; como el reconocimiento personal, la capacitación, que se implemente el bienestar y seguridad; de delegar responsabilidades y que asuman retos diarios como persona y como profesional en el Hospital Regional Guillermo Díaz de la vega.

Tercera: Se recomienda mejorar los incentivos y bonificaciones, además fortalecer la participación en el trabajo, clima laboral de los médicos y mejorar las condiciones laborales al personal médico para la atención de pacientes en la institución.

VII. REFERENCIAS

(s.f.). Recuperado el 13 de NOVIEMBRE de 2017, de <https://deconceptos.com/general/satisfaccion>

Ajello, A. (2003). *La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación*. España: Popular.

BANEGAS CARADERO, J. (JULIO de 2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". *MEDISAN*, XVII(1).

Banegas Caradero, J. (julio 2014). *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales*. San Diego: EDISAN, XVII(1).

Cabello, E., & Chirinos, J. (ABRIL de 2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered*, II(88).

Chiavenato, I. (2000). *Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.

Comunicación en Salud: Conceptos, Teorías y Experiencias. (2003).

Farfán, M. V. (2013). *La motivación para el aprendizaje y su relación con el rendimiento académico en el área de inglés de los estudiantes del primer grado de educación de secundaria*. tesis de maestría, Universidad de Piura, Facultad de Ciencias de la Educación, Piura.

Figuroa Pedraza Dixis, C. C. (2014 de Enero). Accesibilidad a los servicios públicos de salud: la visión de los usuarios de la Estrategia Salud de la Familia. *Rev. Enferm. glob*, XII(33).

Gonzales Pérez, R. (2013). El buen trato al usuario: “Desafío permanente para trabajadores de la salud”.

GONZALES PEREZ, R. (2013). El buen trato al usuario: “desafío permanente para trabajadores de la salud”.

Huamán Ángeles, M. (2012). Satisfacción del usuario de los servicios de salud.

Interpersonal, Á. C. (s.f.). Recuperado el 14 de Noviembre de 2017, de <http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/indicadores/notas/indicador41.pdf>

Kolcaba, K. (2013). El Confort.

Maslow, A. (1943). *Theory of Human Motivation*.

Perez de Alejo, B., & Garcia Diez, P. (AGOSTO de 2015). Grado de satisfacción de la población de la población con los servicios de enfermería en un área de salud. *Rev. Cubana enfermería*, II(1).

Pezoa G., M. (Marzo de 2013). satisfacción y calidad percibida en la atención de salud hospitalaria. (6), 6. ranking de prestadores. (6), 6.

Pila Chipugsi, J. E. (2012). *La motivacion como estrategia de aprendizaje en el desarrollo de competencias comunicatias de los estudiantes de I-II nivel de ingles del convenio Heroes del Cenepa de la Ciudad de Quito en el año 2012*. tesis para optar el grado de magister , Universidad de Guayaquil, Quito.

Quispe Pérez, y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pecetto Andahuaylas - 2015*. Tesis para optar el título profesional de licenciado, universidad nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Escuela profesional de administración de empresas.

RIVERA DELGADO, E. S. (2016). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACION A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE RECIBEN EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA 2015 DE AGOSTO- DICIEMBRE*. TESIS, UNIVERSIDAD DE HUANUCO, CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO-LIMA, LIMA.

Rivera Delgado, E. S. (2016). *Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención que reciben en el centro materno infantil Tabuantinsuyo bajo-Lima 2015 de Agosto- Diciembre*. Tesis, Universidad de Huánuco, Centro materno infantil Tabuantinsuyo bajo. Lima: Universidad de Huanuco.

ANEXOS

✓ Instrumentos

Encuesta N° 01

MOTIVACIÓN LABORAL

FECHA DE ENCUESTA / / /

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre diversos aspectos del MOTIVACIÓN LABORAL aplicados a los profesionales médicos que laboran en el CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCAY-2018". Mediante esto queremos conocer lo que piensa sobre esta temática.

El cuestionario tiene 10 cuestionarios y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchos médicos que están contestando este cuestionario en estos momentos.

MARCAR CON ASPA

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿En su entidad realizan con frecuencia el reconocimiento personal?					
2	¿En su institución realizan constantemente la capacitación profesional a los médicos?					
3	¿En su institución a los médicos les delegan más responsabilidades?					
4	¿En su institución implementan el bienestar y seguridad en el trabajo a favor de los médicos?					

5	¿En su centro laboral asumió pequeños retos diarios, que permitió a Ud. para crecer como persona y como profesional? como médicos?					
6	¿Existe Incentivos económicos, bonificaciones en su institución?					
7	¿En su institución fortalecen la participación en el trabajo?					
8	¿En su centro laboral fortalecen el clima laboral de los médicos?					
9	¿Existe la mejora de condiciones laborales al personal médico para la atención de pacientes?					
10	¿Usted tuvo oportunidades de ascenso y promoción en esta institución?					

Encuesta N ° 02

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCAY-2017

FECHA DE ENCUESTA / / /

A continuación, encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión o lo que piensa la gente como usted sobre la SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCAY-2018.

Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas pacientes que acuden al HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCAY-2018 personas que están contestando este cuestionario en estos días. Para lo cual deberá Marcar las respuestas con aspa

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

Dimensiones	Preguntas	1	2	3	4	5
Fiabilidad	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de medicina?					
	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada en el consultorio médico?					
Capacidad de Respuesta	¿La atención médica fue rápida con el Seguro Integral de Salud (SIS)?					
	¿La atención médica fue rápida con su recibo de pago?					
Seguridad	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio médico?					
	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?					
Empatía	¿El personal médico le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio?					
	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?					

Aspectos Tangibles	¿La consulta medico contó con personal de apoyo para informar y orientarte?					
	¿Los consultorios médicos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					

✓ Validez de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA

OBJETIVO: "MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCAY - 2018".

DIRIGIDO A: Pacientes de consultorio externo y médicos de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: *Puga Posa Perry Fritz*

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: *Dr. Administración de la educación*

VALORACION:

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------------	--------------	---------

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: *Motivación laboral y satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay - 2018*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					SISTEMA DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OBSERVACIÓN	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OBSERVACIÓN			
				N1	CN1	AV2	CS4	SS5	S1	S2	S3	S4			
MOTIVACIÓN LABORAL	Motivación intrínseca	Reconocimiento personal	¿En su entidad realizan con frecuencia el reconocimiento personal?							X	X		X		
		Mejora de la Formación	¿En su institución realizan constantemente la capacitación profesional a los médicos?						X	X			X	X	
		Responsabilidades	¿En su institución a los médicos les delegan más responsabilidades?						X	X			X	X	
		Bienestar y Seguridad en el Trabajo	¿En su institución implementan el bienestar y seguridad en el trabajo a favor de los médicos?						X	X			X	X	
		Potencial las logros o nivel laboral del consultor	¿En su centro laboral asumo responsabilidades, que permitan a ud para crecer como persona y como profesional como médicos?						X	X			X	X	
	Motivación extrínseca	Existen Incentivos económicos, bonificaciones	¿Existen incentivos económicos, bonificaciones en su institución?							X	X		X	X	
		Possibilidades de participación en el trabajo	¿En su institución fortalecen la participación en el trabajo?						X	X			X	X	
		Ambiente social en el trabajo	¿En su centro laboral fortalecen el clima laboral de los médicos?						X	X			X	X	
		Mejora de condiciones laborales	¿Existe la Mejora de condiciones laborales al personal médico para la atención de pacientes?						X	X			X	X	
		Oportunidades de ascenso y promoción	¿Usted tubo oportunidades de ascenso y promoción en esta institución?						X	X			X	X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: *Motivación laboral y satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay - 2018*

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					SISTEMA DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OBSERVACIÓN	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OBSERVACIÓN		
				N1	CN1	AV2	CS4	SS5	S1	S2	S3	S4		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Fidelidad	Proceso de tramitación para la atención	¿El personal de enfermería orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa de Medicina?						X		X	X	X	
		Atención programada en orden de llegada	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada en el consultorio Médico?						X		X	X	X	
	Sensibilidad o capacidad respuesta	Atención rápida y oportuna	¿La atención médica fue rápida con el Seguro Integral de Salud (SIS)?						X		X	X	X	
		Atención de médico	¿La atención médica fue rápida con su modo de pago?						X		X	X	X	
	Privacidad o seguridad	Privacidad durante la atención en el consultorio	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio Médico?						X		X	X	X	
		Examen físico completo y minucioso	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?						X		X	X	X	
	Empatía	Trató con amabilidad, respeto y paciencia en la atención	¿El personal Médico le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio?						X		X	X	X	
		Comprende la explicación del médico	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?						X		X	X	X	
	Aspectos Tangibles o Tangibles	Personal eficiente y atento	¿La consulta médica contó con personal de apoyo para informar y orientar?						X		X	X	X	
		Equipos y materiales	¿Los consultorios médicos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						X		X	X	X	

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA

OBJETIVO: "MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCAY - 2018".

DIRIGIDO A: Pacientes de consultorio externo y médicos de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: R. Ponce Juárez, Víctor H. Ponce Milán, Waldir M. Espirilla Sicos

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: MAESTRO EN SALUD PUBLICA - ESPECIALIDAD EN SALUD AMBIENTAL

VALORACION:

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------------	--------------	---------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

[Firma]
FIRMA DEL EVALUADOR
DNI: 31040269

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral, satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay - 2018

DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					RELACIONES DE EVALUACION				OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
			Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA DIMENSIÓN		
								SI	NO	SI	NO	
MOTIVACIÓN LABORAL	Motivación intrínseca	Reconocimiento personal						X	X	X	X	
		Mejora de la Formación						X	X	X	X	
		Responsabilidades						X	X	X	X	
		Bienestar y Seguridad en el Trabajo						X	X	X	X	
		Potenciar los logros o éxito laboral del servidor						X	X	X	X	
	Motivación extrínseca	Existencia de incentivos económicos, bonificaciones etc.						X	X	X	X	
		Posibilidades de participación en el trabajo						X	X	X	X	
		Ambiente social en el trabajo						X	X	X	X	
		Mejora de condiciones laborales						X	X	X	X	
		Oportunidades de ascenso y promoción						X	X	X	X	

[Firma]
DNI: 31040269

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Motivación laboral y satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					TIPO DE RESPUESTA								OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA OPCIÓN DE RESPUESTA Y LA EMISIÓN		RELACION ENTRE LA OPCIÓN DE RESPUESTA Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE LA OPCIÓN DE RESPUESTA Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE LA OPCIÓN DE RESPUESTA Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									S	SN	AV	CS	S	SN	SI	NO		SI
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Fidelidad	Proceso de tramitación para la atención	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos a seguir para la atención en consulta externa de Medicina?						X		X	X		X				
		Atención programada en orden de llegada	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada en el consultorio Médico?							X	X		X	X				
	Sensibilidad o capacidad respuesta	Atención rápida y costo SIS	¿La atención médica fue rápida con el Seguro Integral de Salud (SIS)?						X		X	X		X				
		Atención de calidad	¿La atención médica fue rápida con su recibo de pago?						X		X	X		X				
	Seguridad o equidad	Privacidad durante la atención en el consultorio	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio Médico?						X		X	X		X				
		Examen físico completo y minucioso	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?						X		X	X		X				
	Empatía	Trató con amabilidad, respeto y paciencia en la atención	¿El personal médico le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio?						X		X	X		X				
		Comprendió la explicación del médico	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?						X		X	X		X				
	Aspecto Tangibles o Tangibilidad	Personal íntimo y orientado	¿La consulta médica contó con personal de apoyo para informar y orientarlo?						X		X	X		X				
		Equipos y materiales	¿Las consultorios médicos cuentan con equipos diagnósticos y materiales necesarios para su atención?						X		X	X		X				

H. Ponce J.
DNI: 31040269

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

ENCUESTA

OBJETIVO: "MOTIVACIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CONSULTORIO DE MEDICINA GENERAL DEL HOSPITAL REGIONAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA ABANCAY - 2018".

DIRIGIDO A: Pacientes de consultorio externo y médicos de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Eleuterio Morales Rios

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: Magister Gestión pública

VALORACION:

Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre
-------	------------	---------------	--------------	---------

FIRMA DEL EVALUADOR

21/02/2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TITULO DE LA TESIS: Motivación laboral y satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay - 2018

VARIABLE	INDICADOR	ITEM	OPCIÓN DE RESPUESTA					OPCIÓN DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIONES	
			Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE LA RESPUESTA Y EL ÍTEM	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA VARIABLE	RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA VARIABLE		
			SI	CS	AV	CS	SI	SI	SI	SI	SI		
MOTIVACIÓN LABORAL	Motivación intrínseca	Reconocimiento personal						X	X		X	X	
		Mejora de la Formación						X	X		X	X	
		Responsabilidades						X	X		X	X	
		Bienestar y Seguridad en el Trabajo						X	X		X	X	
		Potenciar los logros o éxito laboral del servidor						X	X		X	X	
	Motivación extrínseca	Existen incentivos económicos/bonificaciones						X	X		X	X	
		Possibilidades de participación en el trabajo						X	X		X	X	
		Ambiente social en el trabajo						X	X		X	X	
		Mejora de condiciones laborales						X	X		X	X	
		Oportunidades de ascenso y promoción						X	X		X	X	

21/02/2018

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: *Motivación laboral y satisfacción del usuario externo del consultorio de medicina general del Hospital Regional Guillermo Díaz de la Vega Abancay-2018*

VARIABLE	DEFINICIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA												OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIONES	
				OPCIÓN DE RESPUESTA					RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL RESULTADO Y EL ÍTEM		RELACION ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
				N	DN	AV	CS	S	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO	Facilidad	Proceso de tramitación para la atención	¿El personal da informes de interés y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos a través para la atención en consultorio externo de Medicina?									X	X	X	X		
		Atención programada en orden de llegada	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada en el consultorio Médico?										X	X	X	X	
	Sensibilidad o capacidad respuesta	Atención caja y módulo SIO	¿La atención médica fue rápida con el Seguro Integral de Salud (SIS)?										X	X	X	X	
		Atención de médicos	¿La atención médica fue rápida con su modo de pago?										X	X	X	X	
	Aseguramiento o seguridad	Privacidad durante la atención en el consultorio	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio Médico?										X	X	X	X	
		Examen físico completo y minucioso	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?										X	X	X	X	
	Empatía	Trabaja con amabilidad, respeto y paciencia en la atención	¿El personal médico le trató con amabilidad, con respeto y paciencia en su consultorio?										X	X	X	X	
		Comprende la explicación del médico	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?										X	X	X	X	
	Aspectos Tangibles o Tangibilidad	Personal íntimo y cómodo	¿La consulta médica contó con personal de apoyo para informar y orientar?										X	X	X	X	
		Equipos y materiales	¿Los consultorios médicos cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?										X	X	X	X	

[Firma]
21/02/2018

✓ Base de datos de variable

TABULACIÓN DE ENCUESTA DE PACIENTES QUE ASISTIERON A LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL										
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO										
N°	Fiabilidad		Sensibilidad o capacidad respuesta		Aseguramiento o seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles o Tangibilidad	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
E1	5	4	3	1	5	5	5	5	5	5
E2	1	1	2	5	1	5	5	5	5	3
E3	1	1	4	1	5	5	5	5	1	5
E4	3	3	3	5	5	5	3	5	1	5
E5	2	3	1	3	5	5	3	3	5	3
E6	3	4	4	5	5	5	3	4	4	4
E7	5	3	3	2	3	5	4	5	5	5
E8	5	4	3	5	4	4	4	5	5	4
E9	5	4	4	5	4	5	3	4	4	4
E10	3	2	3	3	2	3	3	3	5	3
E11	4	4	2	1	4	4	4	4	3	3
E12	1	2	2	5	2	3	5	5	4	2
E13	2	2	3	5	3	3	3	2	3	2
E14	3	3	5	5	3	3	3	4	3	3
E15	1	2	3	5	2	3	2	2	3	3
E16	2	3	2	3	2	5	2	3	2	3
E17	4	3	3	4	3	4	3	3	2	3
E18	2	3	2	1	2	3	4	3	5	4
E19	2	3	1	3	5	5	3	3	5	3
E20	3	2	3	5	3	3	2	3	2	3
E21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
E22	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
E23	5	5	2	2	5	5	2	2	5	5
E24	1	5	1	1	5	1	2	5	2	2
E25	2	2	1	1	5	2	3	5	2	1
E26	4	5	3	5	5	5	5	3	2	5
E27	5	5	2	3	4	3	3	5	2	3
E28	4	5	2	1	5	5	5	2	5	5
E29	5	5	2	4	2	3	5	2	5	5
E30	4	5	2	5	5	3	4	3	5	4
E31	3	4	1	2	3	2	3	2	4	2
E32	3	5	2	4	5	4	3	2	4	2
E33	3	4	2	3	3	4	4	3	5	3

TABULACIÓN DE ENCUESTA DE PACIENTES QUE ASISTIERON A LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL										
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO										
N°	Fiabilidad		Sensibilidad o capacidad respuesta		Aseguramiento o seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles o Tangibilidad	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
E34	5	5	2	4	2	3	4	3	4	4
E35	4	4	2	3	2	4	3	3	4	4
E36	1	5	2	2	5	2	4	1	1	5
E37	4	5	2	2	3	3	4	3	4	4
E38	1	5	2	5	5	2	4	1	1	5
E39	2	5	2	1	5	4	3	2	1	5
E40	2	5	2	2	5	5	2	2	1	5
E41	5	4	3	3	5	3	3	4	3	4
E42	4	4	2	3	4	4	3	4	4	5
E43	4	5	2	5	1	2	4	5	2	2
E44	1	5	1	1	5	2	4	2	1	5
E45	5	5	4	4	5	5	5	5	1	2
E46	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
E47	1	5	1	1	1	2	3	3	1	5
E48	1	5	2	3	2	2	3	2	1	4
E49	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4
E50	4	5	2	3	4	3	3	4	4	5
E51	5	5	4	3	3	4	3	4	3	4
E52	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3
E53	3	4	3	1	3	3	4	3	3	3
E54	2	2	3	1	2	2	2	3	3	3
E55	3	2	4	2	2	3	3	2	3	3
E56	4	3	3	1	4	3	4	4	3	3
E57	2	3	3	1	2	2	3	3	2	4
E58	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2
E59	1	2	2	4	1	2	1	2	2	3
E60	3	3	2	5	3	4	4	3	4	3
E61	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
E62	1	1	2	3	2	2	3	3	2	3
E63	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4
E64	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2
E65	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
E66	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
E67	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
E68	2	2	2	4	2	3	2	3	3	3
E69	2	4	1	3	5	4	5	5	5	3

TABULACIÓN DE ENCUESTA DE PACIENTES QUE ASISTIERON A LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

N°	Fiabilidad		Sensibilidad o capacidad respuesta		Aseguramiento o seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles o Tangibilidad	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
E70	1	2	1	2	3	3	2	2	4	4
E71	3	4	1	4	4	5	4	5	4	3
E72	2	4	2	4	4	3	1	4	2	5
E73	2	2	2	4	5	1	3	5	4	3
E74	2	4	4	5	4	2	4	1	3	5
E75	3	4	4	1	4	4	4	5	4	4
E76	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4
E77	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
E78	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2
E79	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
E80	5	3	1	5	5	5	5	4	5	3
E81	4	3	1	4	5	4	5	5	2	5
E82	2	4	5	5	5	5	5	4	1	5
E83	1	5	4	4	5	5	5	4	2	5
E84	1	5	4	1	5	3	5	3	5	5
E85	4	1	4	4	5	4	4	4	3	5
E86	4	5	2	4	5	3	5	5	3	5
E87	1	1	1	1	2	4	5	5	4	1
E88	2	3	1	2	5	5	3	2	3	2
E89	5	3	2	4	1	3	5	5	2	1
E90	4	1	1	4	5	5	5	5	2	2
E91	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2
E92	2	5	4	3	2	2	3	1	4	4
E93	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4
E94	2	5	4	4	5	1	3	2	2	5
E95	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
E96	3	4	5	5	5	4	2	4	4	4
E97	2	5	2	1	5	2	3	5	5	2
E98	1	5	1	1	5	2	2	2	4	4
E99	2	5	2	1	5	3	3	4	1	1
E100	2	4	2	1	5	1	1	2	1	2
E101	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4
E102	1	5	2	2	5	5	4	3	2	4
E103	3	5	1	5	4	4	2	3	1	5
E104	4	5	1	5	5	2	3	3	1	4
E105	4	1	4	1	5	2	3	3	4	2

TABULACIÓN DE ENCUESTA DE PACIENTES QUE ASISTIERON A LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA GENERAL										
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO										
N°	Fiabilidad		Sensibilidad o capacidad respuesta		Aseguramiento o seguridad		Empatía		Aspectos Tangibles o Tangibilidad	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10
E106	4	4	1	3	5	4	4	3	4	2

ENCUESTA A MEDICOS DE CONSULTURIO EXTERNO DEL HOSPITAL GUILLERMO DIAZ DE LA VEGA										
MOTIVACIÓN LABORAL										
ENCUESTA	Motivación intrínseca					Motivación extrínseca				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
E1	2	3	5	4	2	5	2	4	2	5
E2	3	3	5	3	4	5	3	4	4	3
E3	1	4	3	4	5	1	4	4	4	1
E4	4	1	5	3	4	5	5	5	5	5
E5	3	4	5	3	4	1	4	5	4	3
E6	4	3	4	5	4	2	4	5	4	5
E7	4	3	5	4	3	5	4	4	5	5
E8	4	3	5	4	3	5	4	3	4	2
E9	3	1	5	4	3	5	3	4	1	4
E10	3	3	3	3	2	2	4	1	5	5
E11	3	2	5	4	3	5	4	4	4	4
E12	4	3	4	4	1	5	1	4	1	2
E13	3	2	1	3	2	2	4	3	5	2
E14	4	3	5	1	2	5	4	4	5	4