

**UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN  
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**



---

---

**“INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE  
SALUD CLAS TTIO CUSCO - 2015”**

---

---

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN  
GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD.**

**PRESENTADO POR:**

**BHELU TAPIA DELGADO**

**ASESORA: DRA. MARICELA PAULLO NINA**

**CUSCO – PERÚ**

**2018**

# ÍNDICE

RESUMEN .....	IV
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
1.1 Situación problemática.....	2
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.3 Justificación de la Investigación .....	5
1.4 Objetivos.....	6
1.4.1 General.....	6
1.4.2 Específicos.....	6
1.5 Aspectos éticos.....	7
1.6 Limitaciones de estudio.....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	8
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
2.1.1 Internacionales .....	8
2.1.2 Nacionales.....	10
2.1.3 Locales.....	14

2.2 BASES TEÓRICAS.....	15
2.2.1 MOTIVACIÓN LABORAL.....	15
TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN.....	15
DETERMINANTES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL.....	16
2.2.2 SATISFACCIÓN LABORAL .....	17
TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	17
FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN.....	18
2.2.3 CALIDAD.....	19
COMPONENETES DE LA CALIDAD .....	20
EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	20
2.3 MARCO CONCEPTUAL .....	21
CAPÍTULO III.....	23
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	23
3.1 Hipótesis .....	23
3.2 Variables de Estudio.....	23
3.3 Operacionalización de variables .....	24
CAPÍTULO IV .....	30
METODOLOGÍA.....	30
4.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	30
4.2 Unidad de análisis .....	31
4.3 Población y Muestra.....	31
4.4 Selección de muestra .....	31
4.4 Selección de muestra .....	31

4.5 Muestreo .....	33
4.6 Criterios de Inclusión .....	33
4.6.1 Criterio de inclusión.....	33
4.6.2 Criterios de Exclusión.....	34
4.7 Técnicas de recolección de datos .....	34
4.8 Confiabilidad y validez de instrumentos .....	35
CAPÍTULO V .....	36
RESULTADOS-ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	36
CONCLUSIONES .....	63
RECOMENDACIONES.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	67
ANEXOS .....	72

## RESUMEN

La calidad en la atención es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios, porque influye en el comportamiento del usuario de manera determinante y depende de la motivación, el interés y la preocupación por mejorar la salud de los usuarios, así como, la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

El presente estudio tuvo como objetivo: Determinar la influencia de la motivación y satisfacción laboral del personal en la calidad de atención percibida por los usuarios del Centro de Salud Clas Ttio-2015, de tipo correlacional, con dos poblaciones, Población A (conformada por 60 trabajadores que laboran en el Centro de Salud), Población B (conformada por 60 usuarios que acuden al Centro de Salud). La técnica fue la entrevista y los instrumentos formularios tipo cuestionario.

Resultados, el 65% del personal de salud tienen motivación media, destacándose las dimensiones variedad, identidad, autonomía y retroalimentación. El 55% del personal se encuentran satisfechos con las dimensiones autonomía, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, interrelación con sus compañeros y el ambiente de trabajo. La calidad de atención es regular reflejada por el 53.3%. Por tanto se concluye que existe relación significativa entre la motivación, satisfacción laboral con la calidad de atención, con un 95% de confiabilidad y con un  $p < 0.05$ .

**PALABRAS CLAVES:** Motivación personal, Satisfacción laboral, calidad de atención.

## ABSTRACT

The quality of care is one of the most important results in the provision of services, because it influences the behavior of the user in a decisive way and depends on the motivation, interest and concern to improve the health of the users, as well as, Worker satisfaction lead directly to effective task performance.

The objective of this study was to: Determine the influence of staff motivation and job satisfaction on the quality of care perceived by users of the Clas Ttio-2015 Health Center, of a correlational type, with two populations, Population A (consisting of 60 workers who work in the Health Center), Population B (made up of 60 users who attend the Health Center). The technique was the interview and the instruments were questionnaire-type forms.

Results, 65% of the health personnel have medium motivation, highlighting the dimensions variety, identity, autonomy and feedback. 55% of the personnel are satisfied with the dimensions autonomy; work in general, interaction with the immediate boss, opportunities for progress, interrelation with their colleagues and the work environment. The quality of care is regular, reflected by 53.3%. Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between motivation, job satisfaction and quality of care, with 95% reliability and  $p < 0.05$ .

**KEY WORDS: Personal motivation, job satisfaction, quality of care.**

## INTRODUCCIÓN

“Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda que del proceso de adaptación a estos obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan” (1).

En la actualidad los gestores de empresas se preocupan mucho más por las condiciones de trabajo de sus recursos humanos, considerando que un trabajador motivado y contento tendrá un desempeño laboral óptimo; entonces una adecuada motivación en el trabajo favorece una actitud positiva hacia la labor productiva. Teniendo el enfoque de la satisfacción laboral como una actitud general del individuo hacia su puesto, se le considera como una conducta mas no como una actitud, resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida.

Estos dos enfoques permiten que la “calidad de atención sea la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud” (2) del usuario y repercusión personal y profesional.

En las instituciones de salud, uno de los objetivos primordiales es brindar una atención de calidad. Según Viviano (2017), “la calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes” (3), por lo que la motivación del personal y la satisfacción en su puesto de trabajo son esencialmente relevantes en estos cuya razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de calidad.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Situación problemática

Actualmente las diferentes organizaciones tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, por lo que es importante darle el primer lugar al talento humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

“El grado de calidad y de eficacia de los servicios prestados en un sistema sanitario está en relación directa con el nivel de satisfacción y motivación de los profesionales que en él trabajan, y pone de manifiesto que la desmoralización de los mismos es la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los directivos y gestores de los establecimientos de salud” (4). En tal sentido los directores deben conocer las necesidades que experimentan los trabajadores y crear ambientes donde la gente se sienta motivada, trabaje productivamente y sea más eficiente así como generar alternativas para su satisfacción, ya que constituyen el núcleo fundamental de su compromiso en el trabajo y el interés por mejorar la salud de los usuarios.

“La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige” (5). Los factores que motivan a un trabajador son de orden interno y externo, su importancia radica en el hecho de que influye de manera significativa en su desempeño laboral y por tanto en la calidad de atención que brinda.

La satisfacción laboral es la “actitud del trabajador frente a su propio trabajo, está basada en las creencias y valores que el individuo desarrolla de su propia labor; las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser” (6).

Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los usuarios o clientes internos de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales.

La satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, ya que la insatisfacción laboral provoca ausentismo, rotación de personal, poca o nula productividad, un ambiente laboral desfavorable y agresión en el individuo insatisfecho (7).

“El trabajo en salud es variado, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional” (8).

Las Instituciones prestadoras de servicios de salud tienen como meta ofrecer calidad de atención y esta debe ser percibida por el usuario o cliente.

La calidad de atención de salud es una forma de garantizar el acceso y la equidad para la población (9).

En el Centro de Salud CLAS Ttio, se evidencia con la entrevista a los trabajadores que existe deficiencia de conocimientos respecto a la ejecución de procedimientos, déficit en el área organizativa y problemas relacionados a la actitud, este último aspecto puede estar influenciado por las motivaciones que

percibe el talento humano y por consiguiente la satisfacción o insatisfacción para con su labor desempeñada.

Las personas que acuden a este establecimiento y tienen mayor información de los servicios y sus derechos, son mas abiertos a criticar y cuestionar servicios que no logran llenar sus expectativas,por lo tanto una institución que busca la calidad de la atención para sus usuarios debe considerar la motivación y la satisfacción laboral del talento humano.

La motivación como la satisfacción laboral pueden tener varias repercusiones en una importante institución de salud, como es el Centro de Salud CLAS de Ttio, órgano de cogestión constituido como asociaciones civiles sin fines de lucro con personería jurídica, de acuerdo a lo señalado en el código civil cuya , prestación de servicios en salud se extiende a los distritos de Wanchaq, Santiago y demás distritos, de la provincia del Cusco; su demanda en un promedio mensual es de 1280 pacientes en sus distintos servicios y estrategias sanitarias de salud, cuenta aproximadamente con un total de 60 trabajadores entre profesionales y no profesionales.

Como toda Institución dedicada a la prestación de servicios de salud tiene diferentes problemas de Gestión y Calidad,siendo uno de los problemas de gestión más significativos la insatisfacción del talento humano por ausencia de motivación por parte de la Gerencia, porque no existen políticas adecuadas de incentivos, el talento humano manifiestan un bajo nivel de motivación ya sean por escasos materiales, cognitivas o afectivas, alta carga laboral de tipo asistencial y administrativa, incumplimiento en sus remuneraciones, inadecuadas relaciones interpersonales, produciéndose en el personal desmotivación y escasa identificación con la institución, lo que obstaculiza realizar de manera eficiente y eficaz el desarrollo de las actividades programadas y el logro de los objetivos institucionales que se ve reflejada en la baja calidad de atención que se brinda al cliente externo.

La calidad de atención percibida por el cliente del CLAS de Tio, no es oportuna, equipos y/o materiales insuficientes, los tiempos de espera son extensos, muchas veces el trato del personal profesional y no profesional es indiferente. Si se busca identificar las causas de la deficiente calidad de atención, es necesario analizar las condiciones de factores como la motivación de los trabajadores y la presencia de satisfacción o insatisfacción laboral.

La observación y análisis de estos hechos, conduce a formular la siguiente interrogante:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cómo influye la motivación y satisfacción laboral del personal de salud en la calidad de atención del Centro de Salud CLAS TTIO, Cusco-2015?.

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de motivación del personal que labora en el centro de salud Clas Ttio - 2015?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el centro de salud Clas Ttio -2015?
- ¿Cuál es el nivel de la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden al centro de salud Clas Ttio -2015?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la motivación laboral y la calidad de atención del centro de salud Clas Ttio – 2015?
- ¿Cuál es el grado de relación entre la satisfacción laboral y la calidad de atención del centro de salud Clas Ttio - 2015?

## **1.3 Justificación de la Investigación**

El presente estudio pretende establecer la influencia de la motivación y la satisfacción laboral del personal de salud en la calidad de atención que se brinda a la población usuaria de su ámbito de cobertura dentro del distrito de Wanchaq, los resultados obtenidos permitieron conocer que factores motivacionales de mayor

repercusión influyen en la calidad de atención del personal; y cuál es la satisfacción laboral del talento humano que labora en el centro de salud CLAS Ttio.

Los hallazgos de este trabajo servirán como base para planificar e implementar estrategias que mejoren la motivación y satisfacción laboral del personal de salud, lo cual tendrá repercusión en mejorar la calidad de atención y por lo tanto la situación de salud de la población demandante de este importante Centro de Salud.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 General**

Determinar la influencia de la motivación y satisfacción laboral del personal de salud en la calidad de atención del Centro de Salud CLAS Ttio Cusco 2015.

### **1.4.2 Específicos**

- Identificar características sociodemográficas de la población usuaria que acude al centro de Salud CLAS Ttio.
- Identificar características sociodemográficas del personal de salud que labora en el Centro de Salud CLAS Ttio.
- Valorar la motivación del talento humano que labora en el Centro de Salud CLAS Ttio.
- Identificar la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud CLAS Ttio.
- Establecer la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden al Centro de Salud CLAS Ttio.
- Valorar la relación entre la motivación y calidad de atención.
- Establecer la relación entre la satisfacción laboral y calidad de atención. .

## **1.5 Aspectos éticos**

En concordancia con las normas y códigos de ética internacional se obtuvo la autorización del Gerente del centro de Salud CLAS Ttio; el llenado de la encuesta fue de forma anónima, las entrevistas se realizaron con previo consentimiento por parte del usuario y el talento humano.

## **1.6 Limitaciones de estudio**

Estuvo relacionado a la falta de disponibilidad de tiempo del personal de salud así como de algunos usuarios, para ser entrevistados.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 Internacionales

Carrillo, et al (2015), en la investigación que realizaron, analizaron la satisfacción laboral del talento humano del Hospital Universitario y describieron los niveles de satisfacción en los distintos grupos profesionales. La muestra estuvo constituida por 546 profesionales sanitarios. Se utilizó un cuestionario con contenido sociodemográfico y la escala general de satisfacción (Overall Job Satisfacción) adaptada y validada al castellano. Los resultados mostraron: una satisfacción general de nivel media con un 71.37%, satisfacción intrínseca con el 32.68%, mientras que la satisfacción extrínseca con un 38.69% los aspectos mejor evaluados fueron los compañeros de trabajo y el superior inmediato, se concluye que el grupo de gestión presenta los niveles más elevados de satisfacción, seguido por el de los médicos residentes. Mientras que los especialistas de área, profesionales de enfermería, auxiliares de enfermería, presentan niveles de satisfacción más reducidos, debido a que permanecen más tiempo en contacto con el usuario, por lo que puede recaer en ellos la responsabilidad de filtrar, canalizar y solucionar numerosos dilemas que pueden surgir durante la actividad asistencial en el hospital (10).

Contreras (2015), determinó el nivel de motivación del personal de enfermería y su relación con la calidad de atención que se brinda al usuario externo en el hospital, de tipo descriptiva y de corte transversal, la población integrada por 66 enfermeras que laboran en los diferentes turnos y 37 pacientes de los servicios de gineco-obstetricia, pediatría, cirugía, medicina interna y traumatología. La técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario. El 47% de las enfermeras se encuentran

poco motivadas, destacándose las variables identidad y autonomía. La percepción de los pacientes en relación a la calidad es positiva en un 57%, calificándola como muy buena. Se concluye que el personal de enfermería se halla con un nivel de motivación bajo o poco motivado, identificando dos fuentes: la institucional (mal trato por la supervisión, falta de reconocimiento, baja remuneración) y otra personal (falta de actualización y desarrollo personal) a pesar de ello, la atención que brinda satisface la calidad de atención que espera el usuario al ser hospitalizado (11).

Del Salto (2014), analizó la calidad de atención ofertada por parte del departamento médico del instituto Nacional Mejía y la satisfacción de los estudiantes, docentes y administrativos respecto a las expectativas que tienen de sus necesidades de salud en el periodo 2012, estudio observacional con un diseño epidemiológico analítico transversal, la población estuvo comprendido por 4822 usuarios y una muestra representativa y aleatoria estratificada de 391 usuarios. Durante la pre consulta, el 54.7% de los usuarios manifestaron que existen facilidades para la atención en el departamento Médico, así mismo durante la consulta, en relación al tiempo de consulta consideran que es adecuado en el 92,1%, es cordial y amable en el 96,6%, se sienten satisfechos con la atención médica, la información sobre el problema de salud es suficiente con el 89,2%, en la pos consulta consideran que la atención es oportuna y permanente en un 43,7 y 29,2% respectivamente con una accesibilidad del 12,5%, es cálida solo en el 4,1%, concluye que los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos con la atención entre el 88,97 y el 94,36% de toda la población del instituto nacional Mejía (12).

Molina (2013), estudió la motivación laboral en 226 personas pertenecientes al hospital León Becerra de la ciudad de Guayaquil, de los cuales 146 son mujeres y 80 varones, utilizó un diseño descriptivo explicativo. Los resultados fueron: el salario representa el principal indicador de motivación de los trabajadores con un 89%, y el desarrollo profesional con un 71%, por lo que concluye que la necesidad como reflejo de motivo intrínseco que más prevalece en los colaboradores es el desarrollo

profesional y la estabilidad laboral, en cuanto al motivo extrínseco que más relevancia tiene como incentivo es el indicador salario (13).

Iriarte (2012), en su investigación identificó el nivel y los factores que influyen en la satisfacción de los enfermeros en el Complejo Hospitalario de Navarra y, y a su vez, analizó las posibles diferencias entre la satisfacción laboral de los enfermeros de los distintos servicios. Su estudio fue transversal y descriptivo, el instrumento un cuestionario de McCloskey- Mueller. Los resultados reflejaron bajos niveles de satisfacción, entre los aspectos en los que el personal se encuentran más insatisfechos fueron las oportunidades de interacción de disciplinas, el salario, los beneficios, las vacaciones, la relación con los médicos y por último la alabanza y reconocimiento en el trabajo. Una percepción negativa en el ámbito de la formación, ya que muchos no se encuentran satisfechos con las oportunidades de desarrollo profesional. El aumento de horas de trabajo, el recorte de personal, unido al escaso reconocimiento por parte de sus superiores, provoca también insatisfacción. Se concluyó que los enfermeros tienen bajos niveles de satisfacción en el trabajo, se sienten mal compensados, poco reconocidos, con una carrera limitada y no están de acuerdo con la organización y dirección del hospital. Los factores que requieren una atención urgente son remuneración económica pobre, inadecuado reconocimiento profesional, falta de oportunidades de promoción profesional, exceso de horas de trabajo, e insatisfacción con los médicos y con los procesos de investigación de los diferentes departamentos (14).

### **2.1.2 Nacionales**

Ortiz (2015), tuvo como propósito determinar la relación que existe entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de cuidados intermedios neonatales del Instituto Materno Perinatal. Su estudio fue descriptivo correlacional de corte transversal, la muestra formada por 34 enfermeras, la técnica utilizada para la recogida de datos fue la entrevista y el instrumento la escala de motivación y satisfacción laboral. Del 100% de enfermeras el 47.06% tiene un nivel de motivación media. En cuanto al nivel de satisfacción laboral el 47.06% tienen nivel medio. Concluyendo, que la mayoría de las

profesionales en enfermería presentan un nivel de motivación y satisfacción laboral medio a bajo, no estableciéndose una relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral (15).

Muñoz (2015), realizó un estudio descriptivo con el objetivo de determinar la motivación laboral en el profesional de Enfermería de los centros y puestos de salud de la REDESS Puno, la metodología fue de tipo descriptiva, y de corte transversal, la población estuvo adiestrada por 61 enfermeras nombradas que laboran en diferentes establecimientos de salud, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, entre los resultados se tiene que los profesionales de enfermería que laboran en los diferentes centros y puestos de salud se encuentran desmotivadas en un porcentaje muy significativo, destacándose las necesidades de seguridad en un 91.8%, las fisiológicas en 88.5%, sociales y estima en un 85.5%. Se concluye que las enfermeras se encuentran desmotivadas, en cuanto a la expectativa motivacional es muy importante para ellas la satisfacción de necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. Con respecto a la satisfacción de necesidades, que el 67.2% de enfermeras se encuentran moderadamente satisfechas, en las necesidades de autorrealización, seguido de las necesidades sociales en 57.4% (16).

Zelada (2015), en su estudio determinó el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones, El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal, la población estuvo constituida por 28 trabajadores, la técnica fue la entrevista y el instrumento un cuestionario de satisfacción laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002. Los resultados indican que el 68% de los trabajadores presenta satisfacción baja y solo el 32% manifiesta una satisfacción alta. En relación a las condiciones físicas y materiales 61% alto y 39% bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% es alto y 50% bajo, las políticas administrativas 61% alto y 39% bajo, la

realización personal 64% bajo y 36% alto, las relaciones interpersonales 54% alto y 46% bajo, las relaciones con la autoridad 61% bajo y 43% alto. Se concluye que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador, los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones (17).

Garay & López (2014), en su investigación determinó la calidad de atención desde la percepción de los usuarios del establecimiento de salud, la metodología fue descriptiva, cuantitativa, prospectivo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 119 usuarios comuneros, se aplicó como instrumento un cuestionario adaptado del MINSA y validado por juicio de expertos, se tiene los resultados: en la dimensión interpersonal, la mayoría de los usuarios tienen una percepción insatisfactoria (61%) ante la calidad de atención que brinda el personal de salud, en la dimensión del entorno (confort), los usuarios tienen una percepción insatisfactoria (71%); en la dimensión técnico tiene una percepción satisfactoria (82%), sobre la calidad de la atención que brinda el personal salud; se concluye que la calidad de atención percibida por los usuarios en el establecimiento de salud del Caserío de Bello Horizonte es del 50% satisfactoria y 50% insatisfactoria (18).

Cieza (2014), en su investigación analizó la motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería, la metodología de tipo cuantitativa, descriptiva, transversal, con una población de 30 enfermeras. El 100% de enfermeras están motivadas en su centro laboral, así como en las dimensiones identidad con la tarea y autonomía, en cuanto a las dimensiones que presentan no estar motivados están la retroalimentación, importancia y variedad de las tareas. En relación a la satisfacción laboral el 100% de las profesionales se encuentran satisfechas en su centro laboral, destacándose las dimensiones relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas, mientras que con las dimensiones condiciones físicas y beneficios laborales resultaron estar insatisfechas (19).

Alva (2014), en su estudio determinó el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal e identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativas, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. El diseño metodológico fue descriptivo, transversal, la población por 36 enfermeras, la técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Likert. De los resultados del 100% de enfermeras el 72% presentan un nivel de satisfacción laboral media; así como también en las dimensiones beneficios laborales, condiciones físicas y/o confort, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desempeño de tareas, desarrollo personal, relación con la autoridad. Se concluye que la mayoría de las enfermeras tiene un nivel de satisfacción media a baja, de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad (20).

García (2013), realizó un estudio con el propósito de identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios externos en los diferentes servicios de salud en el período marzo- abril 2013 en los aspectos de capacidad de respuesta, grado de empatía, nivel de fiabilidad, seguridad y los aspectos tangibles que brinda el centro de salud Delicias de Villa –Chorrillos. El estudio fue de tipo observacional, descriptivo, el instrumento utilizado para el control de la calidad fue la encuesta SERVQUAL del Ministerio de Salud. De los 192 usuarios encuestados, el 55% manifestaron estar insatisfechos con la calidad de atención brindada en dicho centro y solo un 45% indicó encontrarse satisfecho, en relación a las dimensiones consideradas se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones empatía(52%) y seguridad (51.8%), a diferencia de las dimensiones capacidad de respuesta, fiabilidad y aspectos tangibles que mostraron un grado mayor de insatisfacción. Se concluyó que para los usuarios atendidos lo más importante es el buen trato que reciben de los profesionales de la salud

demostrados en el respeto de su privacidad, buena comunicación y el sentirse escuchados (21).

Laurente, & Aguilar (2012), determinaron la calidad de atención del personal de salud desde la percepción de los usuarios que acuden a los centros de salud de María Auxiliadora de Belén y Los Licenciados, utilizaron la metodología descriptivo-comparativo. La muestra estuvo constituida por 340 usuarios, como técnica de recolección de datos se utilizó la entrevista y como instrumento el cuestionario estructurado, el cual toma en consideración las dimensiones de la escala de SERVQUAL. Cuyos resultados fueron : el 68.8% de los usuarios refieren que la calidad de atención en el Centro de salud María Auxiliadora de Belén es buena, mientras que el 65.3% de los usuarios refieren también como buena la calidad de atención brindada por los profesionales del centro de salud Los Licenciados (22).

### 2.1.3 Locales

Roque, Hinojosa, et al (2014), en su investigación ,identificaron la proporción de usuarios satisfechos atendidos en el servicio de consulta externa del primer nivel de atención, en la red asistencial Es salud- Cusco. La metodología de estudio fue de tipo descriptivo, transversal, la población fue de 605 usuarios de consulta externa en tres centros asistenciales del primer nivel de atención del seguro social , en la provincia del Cusco ,entre abril y agosto del 2014,se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada para medir la satisfacción mediante las expectativas y perspectivas del usuario en las dimensiones;tangibilidad,fiabilidad,seguridad,capacidad de respuesta y empatía del servicio asistencial recibido.De las 575 encuestas, el 70% (402) de los encuestados fueron usuarios directos de la prestación asistencial, el 75% (436) son personas con educación superior, la población femenina abarcó el 75% del total de encuestados y el asegurado titular hizo un mayor uso de los servicio de salud 54,8% (315). La satisfacción global se presentó en el 35% (201) de usuarios, siendo las dimensiones con mayor porcentaje de satisfechos: Seguridad 38%, Empatía 36%, y Aspectos Tangibles 37% y las dimensiones con menor satisfacción: Fiabilidad 33% y

Capacidad de Respuesta 30%. Se concluye que la proporción de usuarios satisfechos en el primer nivel de atención- Red asistencial Es Salud – Cusco es baja con un 35% (23).

## 2.2 BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 MOTIVACIÓN LABORAL

La motivación aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares para satisfacer un deseo o meta (24), es un estado interno que actúa, dirige y mantiene la conducta (25).

Ciesa(2014)“Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con que vigor se actúa y en que dirección se encauza la energía” (19).

“La motivación laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el desarrolla” (26).

## TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

### ***JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW***

Establecida en cinco niveles jerárquicos, fundamentándose en ella el análisis de la motivación laboral, entendiéndose que una necesidad sólo se activa después de haber sido satisfecha la del nivel inferior (27).

- **Necesidades Fisiológicas:** se ubican en el primer nivel de la jerarquía, siendo las necesidades de alimentación, abrigo, reposo, etc.
- **Necesidades de seguridad:** permiten la protección del individuo de una amenaza real o imaginaria.
- **Necesidades sociales:** referidas a las relaciones sociales con otras personas.

- **Necesidades de estima:** se refiere a la evaluación positiva de uno mismo, así como de los demás.
- **Necesidades de autorrealización:** se refiere al deseo de lograr todo lo que uno desea.

### ***TEORÍA DE ERG***

Las necesidades humanas pueden agruparse en tres categorías: **existencia, relación y crecimiento** esta teoría es una modificación de la teoría de Maslow (27).

- **La existencia.:** se relacionan con las necesidades fisiológicas y de seguridad consideradas por Maslow.
- **La relación:** implican interacción con los demás, se relacionan con las necesidades sociales y el componente externo de estima de Maslow.
- **El crecimiento:** búsqueda del desarrollo personal, incluye el componente intrínseco de la estima y autorrealización.

### ***MOTIVACIÓN DE LOGRO***

La motivación de logro es el resultado de la interacción de factores personales y situacionales, en relación con su superación personal (28).

### ***NECESIDADES APRENDIDAS DE MCCLELLAND***

La mayoría de las necesidades son adquiridas de la esfera cultural y social, teoría basada en tres necesidades: **logro, poder, y afiliación** (27).

### ***MODELO DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO***

El trabajo posee cinco características: **variedad, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación** (8).

### **DETERMINANTES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL**

- **Factores determinantes individuales:** la compatibilidad de las metas individuales e institucionales, permiten la realización de las diferentes tareas.

- **Factores institucionales:** la organización debe proporcionar los procesos y recursos en el logro de las metas institucionales, así como el desarrollo de habilidades en el personal y la retroalimentación sobre su desempeño.
- **Influencias culturales y de clientes:** la identificación e interacción social de los proveedores de salud con los clientes permite brindar un buen servicio, manifestado en el aprecio de los clientes (19).

## 2.2.2 SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral es la actitud del talento humano frente a su propio trabajo, basado en creencias y el desarrollo de su propio trabajo (6), es también un estado emocional positivo o placentero, un proceso emocional positivo que se refleja en el trabajo (29).

Por su parte Calcina(2015) considera “satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo” (30).

## TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

### MODELO BIFACTORIAL

Teoría basada en dos factores con la finalidad de aclarar el comportamiento del trabajador en su ambiente laboral (31).

Estos son :

- **Factores motivacionales o intrínsecos:** relacionados con la labor que desempeña el trabajador, es decir están referidos al contenido del cargo en sí, cuando estos factores son óptimos producen una satisfacción duradera y un aumento de la productividad, cuando son precarios provocan la pérdida de satisfacción, las cuales se citan a continuación:
  - ✓ Reconocimiento de logro
  - ✓ Responsabilidad acrecentada

- ✓ Adelanto y desarrollo
  - ✓ Trabajo desafiante
  - ✓ Éxito
- **Factores higiénicos o extrínsecos:** referido a las condiciones que rodean al individuo cuando labora, reflejan su carácter preventivo y profiláctico, cuando estos factores son óptimos simplemente evitan la insatisfacción. Cuando son precarios, producen insatisfacción por lo que son denominados también como factores de insatisfacción.

Entra estas se tiene:

- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Relaciones con supervisores, colegas y subordinados
- ✓ Políticas de la administración y la organización
- ✓ Condiciones Físicas del trabajo
- ✓ Salario
- ✓ Seguridad

## **DE LA DISCREPANCIA**

La satisfacción laboral es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción (17).

## **FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN**

Los factores determinantes de la satisfacción laboral son (30).

- ✓ Las condiciones físicas y/o materiales
- ✓ Beneficios laborales y/o remunerativos
- ✓ Políticas administrativas
- ✓ Relaciones sociales
- ✓ Desarrollo personal
- ✓ Desempeño de tareas

El Ministerio de Salud del Perú (2002) a través del Sistema de gestión la calidad aprobó La “Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud” con el objetivo de recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella, en ella considera los siguientes aspectos o dimensiones (32).

- ✓ Trabajo en general
- ✓ Interacción con el jefe inmediato
- ✓ Oportunidades de progreso
- ✓ Remuneraciones e incentivos
- ✓ Interrelación con sus compañeros de trabajo
- ✓ Ambiente de trabajo

### 2.2.3 CALIDAD

Iriarte (2012), sostiene que “calidad se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas” (14).

“La calidad es el orgullo de la mano de obra, entendiendo *mano de obra* en el más amplio sentido, y agrega que la calidad se define en términos de quien la valora” (33).

En la opinión de Vargas et al (2013) calidad es “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimiento del paciente y del servicio médico y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso “(9).

Raquel(2016), la calidad de atención es la “capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud”. El mismo autor considera a la calidad como

“el grado de utilización de los medios más adecuados , con el propósito de conseguir los mayores progresos en salud” (2).

De acuerdo con Viviano (2017), "una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite" (3).

## COMPONENTES DE LA CALIDAD

Los componentes de la calidad asistencial son :

- **El componente técnico científico:** hace referencia al “correcto diagnóstico y tratamiento, depende de los conocimientos, habilidades y juicios utilizados para llegar a las estrategias de asistencia adecuadas, así como la destreza en ejecutar dichas estrategias.
- **El componente interpersonal:** “referido a las relaciones (interacción social y psicológica) que se dan entre el personal y los pacientes, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario”.
- **El componente entorno:** “relacionado al grado de confort logrado, la situación de intimidad en la que se atiende al paciente, sistemas de información, etc (34).

## EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

El ministerio de salud del Perú (2002); a través de la Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación, elaboró unos estándares para la medición de la calidad para el primer nivel de atención, utilizando el modelo de Avedis Donabedian. Estos estándares son:

- **Oportunidad:** se identifica con una “respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o población”.

- **Seguridad:** se refiere a las “condiciones del establecimiento que garantizan a los usuarios, acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y en el medio ambiente”.
- **Eficacia:** referido al “uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva”.
- **Accesibilidad:** se relaciona con las “condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.”
- **Integralidad:** relacionado con las “acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud”.
- **Trabajo en equipo:** identificado en “personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de resultados”.
- **Participación social:** referido a los “mecanismos y procesos que permiten a la población organizada intervenir y tomar decisiones respecto a las prioridades, políticas y estrategias sanitarias”.
- **Respeto al usuario:** “relacionado en considerar a la persona como sujeto de derecho, valorando su cultura y condiciones individuales”.
- **Información completa:** se refiere a la “provisión de contenidos, veraces, oportunos y entendibles por los usuarios, lo que les permitirá tomar decisiones sobre su salud”.
- **Satisfacción del usuario:** “referido al balance favorable entre lo que la persona espera de los servicios de salud y su percepción acerca de lo que recibe de ellos” (35).

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

**Motivación:** conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

**Motivación laboral:** Conjunto de motivos fisiológicos y psicológicos que explican nuestros actos.

**Satisfacción:** Cumplimiento del deseo o del gusto.

**Satisfacción laboral:** actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

**Calidad:** propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

**Calidad de Atención:** capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1 Hipótesis

- La motivación y la satisfacción laboral influyen significativamente en la calidad de atención en el centro de salud Clas Ttio, en el año 2015.

#### 3.2 Variables de Estudio

- Calidad de atención
- Motivación
- Satisfacción laboral

#### Variables Intervinientes

Características sociodemográficas del personal y de los usuarios :

Personal	Usuario
➤ Edad	➤ Sexo
➤ Sexo	➤ Grado de instrucción
➤ Años de servicio	➤ Ocupación
➤ Condición de trabajo	➤ Procedencia

### 3.3 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	CATEGORIA	ESCALA
<b>Calidad de Atención</b>	La calidad se expresa en función de la seguridad, oportunidad, eficacia, accesibilidad, etc.	<p><b><u>Oportunidad</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a una necesidad de salud en un tiempo que implique menor riesgo y mayor beneficio para la persona o la población.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de insumos y equipos disponibles.</li> <li>• Disponibilidad de medios de transporte y comunicación operativos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala (17-38)</li> <li>• Regular (39-60)</li> <li>• Buena (61-85)</li> </ul>	Ordinal
		<p><b><u>Seguridad</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones en el establecimiento que garanticen a los usuarios, acceso a los servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y el medio ambiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición de agua segura.</li> <li>• Eliminación apropiada de excretas</li> <li>• Eliminación de residuos sólidos.</li> </ul>		
		<p><b><u>Eficacia</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso correcto de las normas, protocolos y procedimientos en la gestión y prestación de servicios de salud individual y colectiva.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de protocolos.</li> <li>• Número de Guías de atención e intervención para el manejo de los daños correspondientes a las prioridades sanitarias locales.</li> </ul>		
		<p><b><u>Accesibilidad</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condiciones necesarias para que las personas puedan obtener servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de barreras geográficas, socioeconómicas de acceso a la atención de salud.</li> </ul>		

		de salud individual y colectiva, disminuyendo las barreras geográficas, socio económico, organizativo y cultural			
		<p><b><u>Integralidad</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acciones dirigidas a la persona, su familia, la comunidad y el ambiente en un proceso que contiene los momentos de promoción de la salud, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de Organizaciones para brindar atención integral por ciclo de vida considerando momentos de promoción,prevención,etc)</li> </ul>		
		<p><b><u>Trabajo en equipo</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personas con visión compartida que asumen responsabilidades y compromisos, complementan capacidades y desarrollan sus potencialidades para el logro de resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número y/o porcentaje de proyectos de mejora de la calidad implementados en el Establecimiento.</li> </ul>		
		<p><b><u>Participación social</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mecanismos y procesos que permiten a la población organizada intervenir y tomar decisiones respecto a las prioridades, políticas y estrategias sanitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones en el plan local de salud.(elaborado y evaluado participativamente)</li> </ul>		
		<p><b><u>Respeto al paciente</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerar a la persona como sujeto de derecho,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción por el trato recibido del personal de salud en los servicios (porcentaje de usuarios</li> </ul>		

		valorando su cultura y condiciones individuales.	que perciben buen trato en los servicios de salud.) • Mecanismos operativos de escucha al usuario.		
		<p><b><u>Información completa</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Provisión de contenidos, veraces, oportunos y entendibles por las personas o público, que le permite tomar decisiones sobre su salud.</li> </ul>	• Número y/o porcentaje de usuarios que perciben que la información recibida en la atención es entendible y completa (referidos a su caso).		
		<p><b><u>Satisfacción del usuario</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Balance favorable entre lo que la persona espera y lo que percibe de los servicios de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número y/o porcentaje de usuarios que refieren estar Satisfechos con el servicio recibido en el establecimiento de salud)</li> <li>• Número total de usuarios encuestados.</li> </ul>		

Fuente. Elaborado por el tesista en base al soporte teórico (Modelo de Avedis Donabedian, utilizado por el Ministerio de Salud Perú, 2002)

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	CATEGORIA	ESCALA
<b>Motivación</b>	La motivación laboral se expresa en función a la variedad, identidad, autonomía, importancia de la tarea, etc.	<b>Variedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tipos de habilidades que se utilizan en el puesto de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Baja (24-55)</li> <li>Media (56-87)</li> <li>Alta ( 88-120)</li> </ul>	Ordinal
		<b>Identidad con la tarea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso y/o lealtad de un puesto, hacer una tarea de inicio a fin con un resultado visible.</li> </ul>		
		<b>Importancia de la tarea</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Magnitud del efecto del trabajo en otras personas o miembros de la Institución.</li> </ul>		
		<b>Autonomía para la realización de la tarea.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de independencia en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas.</li> </ul>		
		<b>Retroalimentación sobre su desempeño</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia del rendimiento.</li> </ul>		
<b>Satisfacción laboral</b>	La satisfacción laboral se expresa en función del ambiente de trabajo, relación con el jefe, relaciones interpersonales, remuneración, etc.	<b>Autonomía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grado de libertad en el trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfecho (66-110)</li> <li>Insatisfecho (22-65)</li> </ul>	Ordinal
		<b>Trabajo en General</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo.</li> </ul>		
		<b>Interacción con el Jefe Inmediato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estilos de liderazgo, colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.</li> </ul>		
		<b>Oportunidades de progreso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación y desarrollo.</li> </ul>		

		<b>Remuneraciones e incentivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de incentivos o reconocimientos que se recibe por tiempo durante el cual debe desarrollar sus labores asignadas.</li> </ul>		
		<b>Interrelación con sus compañeros de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.</li> </ul>		
		<b>Ambiente de Trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación y toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.</li> </ul>		

*Fuente. Elaborado por el tesista en base al soporte teórico (motivación en base al modelo de Hackman y Oldham), (satisfacción laboral – Ministerio de Salud Perú – 2002 encuesta de satisfacción).*

VARIABLE INTERVINIENTE		DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	NATURALEZA	ESCALA
Características socio demográficas del personal	Edad	Edad cronológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 a 29 años</li> <li>• 30 a 39 años</li> <li>• 40 a 49 años</li> <li>• Más de 50 años</li> </ul>	Cuantitativo	Intervalar
	Sexo	Diferenciación anatomo fisiológica y biológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul>	Cualitativo	Nominal
	Años de servicio	Tiempo de servicio en el campo asistencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menos de 5 años</li> <li>• 5 a 10 años</li> <li>• Más de 10 años</li> </ul>	Cuantitativo	Intervalar
	Condición de trabajo	Tipo de vínculo laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratado</li> <li>• Nombrado</li> </ul>	Cualitativo	Nominal
Características socio demográficas de los usuarios	Edad	Edad cronológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18 a 29 años</li> <li>• 30 a 39 años</li> <li>• 40 a 49 años</li> <li>• Más de 50 años</li> </ul>	Cuantitativo	Intervalar
	Sexo	Diferenciación anatomo fisiológica y biológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masculino</li> <li>• Femenino</li> </ul>	Cualitativo	Nominal
	Grado de instrucción	Nivel de instrucción alcanzado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primaria completa</li> <li>• Secundaria incompleta</li> <li>• Secundaria completa</li> <li>• Superior</li> </ul>	Cualitativo	Ordinal
	Ocupación	Actividad económica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempleado</li> <li>• Trabajador dependiente</li> <li>• Trabajador independiente</li> </ul>	Cualitativo	Nominal
	Procedencia	Lugar de residencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Urbano</li> <li>• Urbano marginal</li> <li>• Rural</li> </ul>	Cualitativo	Nominal

Fuente. Elaborado por el tesista en base al soporte teórico

# CAPÍTULO IV

## METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo y Diseño de Investigación

El presente estudio fue de tipo:

- **Descriptivo:** se procedió a efectuar la descripción de las variables, tomando en cuenta las dimensiones y categorías de cada variable.
- **De corte transversal:** la recolección de datos se efectuó en una sola ocasión, haciendo un corte en el tiempo.

El presente estudio adopto un diseño.

- **Correlacional:** Debido a que se realizó el análisis de asociación a través de la aplicación de la Prueba estadística Chi cuadrada, y establecer la repercusión entre las variables estudiadas.

$$M = \frac{O(1)}{\frac{r}{O(2)O(3)}}$$

**Donde:**

**M** = Muestra

**O(1)** = Variable 1

**O(2)** = Variable 2

**O(3)** = Variable 3

**r** = Relación de variables de estudio

## 4.2 Unidad de análisis

La unidad de análisis está representada por los trabajadores (personal profesional y no profesional) del centro de salud CLAS Ttio, así como por los usuarios que acuden al centro de salud.

## 4.3 Población y Muestra

- **Población A:** Conformada por 60 trabajadores del Centro de Salud CLAS Ttio (40 profesionales, 20 no profesionales).
- **Población B:** Conformada por usuarios que acuden al Centro de Salud CLAS Ttio en forma mensual.

## 4.4 Selección de muestra

- **Muestra A:** Conformada por 60 trabajadores del Centro de Salud CLAS Ttio (40 profesionales, 20 no profesionales), cuyas características sociodemográficas se encuentran entre 18 a más de 50 años con un tiempo de servicio en el campo asistencial menor a 5 y más de 10 años y el vínculo laboral entre contratados y nombrados. Cuyos datos fueron recogidos en el periodo julio y agosto del año 2016.
- **Muestra B:** Conformada por usuarios o pacientes que acuden al Centro de Salud CLAS Ttio en forma mensual. (1280 usuarios por mes) de ambos sexos, de 18 a más de 50 años, con una actividad económica de desempleados y trabajadores independientes, procedentes de zonas urbano, urbano marginal y rural.

## 4.4 Selección de muestra

Para la obtención de la muestra (población B) se aplicó la siguiente fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

**Dónde:**

N= Población total: 1280

Z=nivel de confianza (1.96)

E=margen de error 5% (0.05)

Q = probabilidad de fracaso 10% (0.5)

P = probabilidad de éxito 90% (0.5)

N = tamaño de muestra.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (1280)}{(1280-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416)(320)}{(1279) (0.0025) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{(1229.312)}{(3.1975) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{(1229.312)}{(4.1579)}$$

Entonces: n= **295.65**

Para determinar el tamaño mínimo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$Nf = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

**Aplicando la fórmula:**

$$Nf = \frac{296}{1 + \frac{296}{1280}}$$

$$Nf = \frac{296}{1 + 0.23125}$$

$$Nf = \frac{296}{1.23125}$$

$$Nf = 240$$

**Muestra: 240 usuarios.**

**OBSERVACIÓN:** Cabe resaltar y/o aclarar que la población B (60 usuarios) como se observa en las tablas del capítulo IV, fue el resultado del siguiente análisis (Cada uno de los 60 trabajadores de salud fueron evaluados por 04 usuarios diferentes respectivamente (240 usuarios según la muestra), de estas cuatro evaluaciones, se obtuvo un promedio, cuyo resultado fue uno, multiplicado por los 60 trabajadores, se obtuvo 60 usuarios como se aprecia en las tablas respectivamente).

## 4.5 Muestreo

Se aplicó el muestreo muestral probabilístico, el método fue el muestreo por estratos; seleccionando una cantidad por cada servicio.

## 4.6 Criterios de Inclusión

### 4.6.1 Criterio de inclusión

**Población A:**

- Personal que labora en el Centro de salud CLAS de Ttio ,que manifieste su consentimiento informado debidamente documentado.

**Población B:**

- Usuarios nuevos y continuadores del Centro de salud CLAS de Ttio.
- Usuario mayor de edad.
- Usuario que manifieste su consentimiento informado debidamente documentado.

**4.6.2 Criterios de Exclusión**

**Población B:**

- Usuario que rechazó su participación en el presente estudio.

**4.7 Técnicas de recolección de datos**

**Técnica:** Se utilizó la **Entrevista**, para recolectar los datos de cada variable incluidas en el estudio.

**Instrumentos:** Se hizo uso de cuestionarios elaborados y validados.

1. Cuestionario para evaluar la Motivación: versión adaptada de **Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham** que consta de 24 enunciados, Con escala de respuestas de 5 alternativas totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo estructuradas en escala de Likert y categoría final: alta media y baja.
2. Cuestionario para evaluar satisfacción laboral: diseñado por el Ministerio de Salud (Perú-2002) **“Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud”**, el cual consta de 22 afirmaciones o juicios positivos y negativos que definen sus 7 aspectos o dimensiones: Trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo, cuyo objetivo es recoger información sobre las percepciones que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo y que se traduce

generalmente en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera de la organización y lo que percibe de ella. Se presenta en una escala de respuesta de 5 alternativas como se muestra **totalmente de acuerdo, mayormente de acuerdo, indiferente con la opinión, pocas veces de acuerdo, totalmente en desacuerdo.**

3. Cuestionario para evaluar la percepción del usuario sobre la calidad de atención, en base al modelo de Avedis Donabedian utilizado por el ministerio de Salud -2002, en el que se considera diez (10) dimensiones y 17 afirmaciones a las que el entrevistado debe elegir entre cinco (5) alternativas **(totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo)** estructuradas en el modelo de la escala de Likert, con categoría final: buena, regular y mala.

#### 4.8 Confiabilidad y validez de instrumentos

**Validación:** Los instrumentos fueron sometidos a una revisión mediante el juicio y asesoramiento de 4 expertos con competencias en áreas relacionadas con la investigación, con el fin de que estos evalúen la pertinencia, ubicación y redacción de cada uno de los reactivos con respecto a los indicadores y dimensiones de las variables de estudio.

**Confiabilidad:** Para determinar la influencia de la motivación y satisfacción laboral en la calidad de atención en el centro de salud Clas Ttio. Se utilizó la técnica estadística denominada Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach.

**CAPÍTULO V**  
**RESULTADOS-ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

Tabla 1

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE USUARIOS QUE ACUDEN AL C.S CLAS TTIO - 2015**

VARIABLES	NÚMERO	PORCENTAJE	
		%	
<b>Sexo</b>			
Femenino	36	60%	
Masculino	24	40%	
Total	60	100%	
<b>Edad</b>			
18- 29 Años	13	21,7%	
30- 39 Años	16	26,7%	
40 - 49 Años	16	26,7%	
Más de 50 Años	15	25%	
Total	60	100%	
<b>Grado de Instrucción</b>			
Primaria Completa	11	18,3%	
Secundaria Completa	25	41,7%	
Secundaria Incompleta	12	20%	
Superior	12	20%	
Total	60	100%	
<b>Ocupación</b>			
Desempleado	10	16,7%	
Trabajador dependiente	24	40%	
Trabajador independiente	26	43,3%	
Total	60	100%	
<b>Procedencia</b>			
Urbano	23	38,3%	
Urbano Marginal	27	45%	
Rural	10	16,7%	
Total	60	100%	

Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.

### **Análisis e Interpretación**

Los usuarios atendidos en los diferentes servicios del C.S Clas Ttio 60% son del sexo femenino y el 40% del sexo masculino.

Con respecto a la edad el 26.7% corresponden a los grupos etarios comprendidos entre 30 a 39 y 40 a 49 años respectivamente, seguido del 21.7% entre 18 a 29 años .Con respecto al grado de instrucción el 41.7% corresponden al grado de instrucción secundaria completa, y con un 18.3% al nivel primario. Con respecto a la ocupación el 43.3% son trabajadores independientes y un 16.7% son de condición desempleada. La procedencia el 45% es de zona urbana marginal, mientras que el 16.7% son de zona rural.

Según reportes anuales y trimestrales del C.S Clas Ttio reflejan similares resultados respecto al sexo, que son las mujeres las que más hacen uso de los servicios de salud ,esto debido a que ellas son las que se encargan de la salud de sus hijos, y son las que utilizan más los diversos servicios sobre todo los de salud reproductiva. Con respecto a la edad se atribuye a la necesidad y/o problema de salud los mismos que son por acudir a los servicios de medicina, enfermería y por madres que llevan a sus menores al servicio de CRED. En estudios previos realizados, se encontró que el grado de instrucción era uno de los factores más importantes y con más influencia sobre la percepción de la calidad de atención, siendo los usuarios con mayor grado de instrucción los más exigentes respecto a la calidad de atención. Corroborándose con el resultado de la tabla N°10 en la que se observa que solo el 33.3% de los usuarios con nivel superior manifiestan buena la calidad de atención.

Tabla 2

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL DE SALUD C.S CLAS TTIO - 2015**

VARIABLES	NÚMERO	PORCENTAJ
		E %
<b>Sexo</b>		
Masculino	27	45%
Femenino	33	55%
Total	60	100%
<b>Edad</b>		
18- 29 Años	6	10%
30- 39 Años	17	28,3%
40 - 49 Años	20	33,3%
Más de 50 Años	17	28,3%
Total	60	100%
<b>Años de Servicio</b>		
Menos de 5 Años	12	20%
5 - 10 Años	23	38,3%
Más de 10 Años	25	41,7%
Total	60	100%
<b>Condición Laboral</b>		
Contratado	21	35%
Nombrado	39	65%
Total	60	100%

Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.

## Interpretación

El Personal de salud del Centro de Salud de Clas Ttio en un 55% es del sexo femenino y el 45% del sexo masculino.

Con respecto a la edad el 33.3% corresponden al grupo etario comprendido entre los 40 y 49 años, seguido del 10% entre 18 a 29 años .En relación a los años de servicio el 41.7% tienen más de 10 años de servicio, y con un 20% menor a 5 años de servicio. El 65% de los trabajadores son de condición nombrados, mientras que el 35% son de condición contratados.

**Tabla 3**

### **MOTIVACIÓN LABORAL C.S CLAS TTIO - 2015**

<b>Motivación</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje %</b>
Baja	16	26,7%
<b>Media</b>	39	<b>65%</b>
Alta	5	8,3%
Total	60	100%

*Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.*

## **Interpretación y análisis.**

El 65% del personal de salud del Centro de Salud Clas Ttio presenta motivación laboral de nivel medio y el 26,7% presenta motivación baja y solo el 8,3% del personal de salud del Centro de Salud presenta motivación alta.

La motivación se convierte en una dinámica muy compleja, la cual no solo difiere de un individuo a otro sino que también evoluciona y cambia con los años, así como con las condiciones de trabajo, el medio ambiente, el trato que reciben por parte de sus superiores, el respeto, el reconocimiento por el trabajo realizado y la calidad de vida en el trabajo.

La tendencia de la motivación del personal del C.S Clas Ttio es media, debido principalmente a las inadecuadas condiciones laborales y/o remunerativas, aspectos debidos a la estructura cerrada del modelo laboral que no le permite al trabajador aspirar a mejores oportunidades laborales y/o remunerativas aspectos relacionados al sistema y/o asignación presupuestal.

Según Ortiz, (2013), en su estudio, el 47,06% de las enfermeras presentaron una motivación de nivel medio, resultados que se asemejan con los resultados obtenidos en el presente trabajo (15).

Por lo tanto se puede concluir que el 65% de los trabajadores presentan un nivel medio de motivación siendo un aspecto de importancia ya que podría afectar en la disposición del trabajador de abocarse a sus tareas e influir en su desempeño así como en la calidad y eficiencia de la atención de salud prestada.

**Tabla 4**  
**MOTIVACIÓN LABORAL SEGÚN ASPECTOS**  
**SOCIODEMOGRÁFICOS C.S CLAS TTIO - 2015**

Variables		Motivación						Total	
		Baja		Media		Alta		N	%
		N°	%	N°	%	N	%		
<b>Sexo</b>	Masculino	6	22,2%	18	66,7%	3	11,1%	27	100,0%
	Femenino	10	30,3%	21	63,6%	2	6,1%	33	100,0%
<b>Edad</b>	18- 29 Años	3	50,0%	3	50,0%	0	0,0%	6	100,0%
	30- 39 Años	5	29,4%	11	64,7%	1	5,9%	17	100,0%
	40 - 49 Años	4	20,0%	14	70,0%	2	10,0%	20	100,0%
	Más de 50 Años	4	23,5%	11	64,7%	2	11,8%	17	100,0%
<b>Años de Servicio</b>	Menos de 5 Años	4	33,3%	8	66,7%	0	0,0%	12	100,0%
	5 - 10 Años	4	17,4%	16	69,6%	3	13,0%	23	100,0%
	Más de 10 Años	8	32,0%	15	60,0%	2	8,0%	25	100,0%
<b>Condición Laboral</b>	Contratado	4	19,0%	16	76,2%	1	4,8%	21	100,0%
	Nombrado	12	30,8%	23	59,0%	4	10,3%	39	100,0%

Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.

### Interpretación y análisis

Del 100% del personal de Salud en relación al sexo, el género masculino presenta motivación media (66.7%), 22.2% motivación baja y 11.1% motivación

alta, mientras que el 30.3% del género femenino presenta una motivación baja, el 63,6% motivación media y solo el 6,1% motivación alta. Del mismo modo en relación a la edad se tiene que los trabajadores de 40 a 49 años presentan motivación media (70%), en cambio los trabajadores que están entre los 18 a 29 años tienen una motivación media (50%) con tendencia a baja (50%) esto explicaría que el trabajador con más años se siente motivado por su condición laboral y remunerativa y el carácter interesante de su puesto, mientras que el trabajador joven espera de su trabajo tener la oportunidad de desarrollo profesional y de realizar alguna aportación y la auto expresión que le podría brindar su centro laboral. En los años de servicio se evidencio que a mayor tiempo de servicio (5 a 10 años) presenta motivación media con el 66.7% esto explica la influencia de la condición laboral.

En relación a la condición laboral el personal contratado del C.S Clas de Ttio el 76.2% presentan Motivación media; 19 % motivación baja y el 4.8% motivación alta; en cambio el personal nombrado en un 59% presenta motivación media y el 30.8% motivación baja y el 10.3% motivación alta. De esta se desprende que el personal nombrado presenta mejores condiciones de motivación laboral esto debido a la influencia de la estabilidad laboral, condiciones remunerativas y/o beneficios sociales que poseen.

**Tabla 5**  
**DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL C.S CLAS TTIO -**  
**2015**

Dimensiones	Número	Porcentaje %
<b>Variedad</b>		
Baja	16	26,7
<b>Media</b>	<b>33</b>	<b>55,0</b>
Alta	11	18,3
Total	60	100,0
<b>Identidad con la Tarea</b>		
Baja	14	23,3
<b>Media</b>	<b>27</b>	<b>45,0</b>
Alta	19	31,7
Total	60	100,0
<b>Importancia de la Tarea</b>		
Baja	26	43,3
<b>Media</b>	<b>33</b>	<b>55,0</b>
Alta	1	1,7
Total	60	100,0
<b>Autonomía para la realización de la tarea</b>		
Baja	13	21,7
<b>Media</b>	<b>30</b>	<b>50,0</b>
Alta	17	28,3
Total	60	100,0
<b>Retroalimentación sobre su desempeño</b>		
Baja	16	26,7
<b>Media</b>	<b>34</b>	<b>56,7</b>
Alta	10	16,7
Total	60	100,0

*Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.*

## Interpretación y análisis

En la tabla N°5 se presenta el nivel de motivación en cada una de sus dimensiones observándose que en todas las dimensiones existe un nivel de motivación media oscilando entre 43% a 56.7%, resultados distantes a los niveles altos que oscilan entre 1.7% a 31.7% y el nivel bajo entre el 23.3% y el 43.3%.

En la dimensión **variedad de la tarea** el 55% presenta motivación media, 26.7% motivación baja y el 18.3% motivación alta, de lo que se presume que la variedad de la tarea es algunas veces rutinaria y predecible debido a que los procedimientos en salud ya se encuentran establecidos en los protocolos de atención. Respecto a la **identidad con la tarea** el 45% presenta motivación media, el 23.3% motivación baja y el 31.7% motivación alta, lo que explica que los trabajadores se identifican con la labor que realizan ya que perciben como importante los resultados que logran a través de su trabajo, puesto que aplican sus conocimientos y destrezas en la atención segura de los usuarios. Con respecto a la dimensión **importancia de la tarea** el 55.0% presenta motivación media, el 43.3% motivación baja y el 1.7% motivación alta, de lo que se percibe que la labor realizada por los trabajadores es importante ya que influye en el bienestar de los usuarios, la dimensión **autonomía para la realización de la tarea** el 50% presenta motivación media, el 21.7% motivación baja y el 28.3% motivación alta, lo que indica que las competencias que poseen los trabajadores ayuda en la toma de decisiones de manera libre durante la atención al usuario.

La **retroalimentación** sobre su desempeño el 56.7% presenta motivación media, el 26.7% motivación baja y el 16.7% motivación alta, lo que explica la importancia del incentivo y el reconocimiento del esfuerzo del trabajador, por lo que se debe poner en conocimiento las potencialidades y/o debilidades del trabajador en salud durante una supervisión.

Según Cieza, (2014), en su estudio el personal de salud presentó un alto nivel de motivación en sus dimensiones identidad con la tarea, autonomía, resultados que se asemejan con los resultados obtenidos en el presente trabajo(19).

**Tabla 6**

**SATISFACCIÓN LABORAL C.S CLAS TTIO - 2015**

<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>	
		<b>%</b>	
Insatisfecho	27	45%	
<b>Satisfecho</b>	<b>33</b>	<b>55%</b>	
Total	60	100%	

*Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.*

**Interpretación y análisis**

La satisfacción del usuario se clasificó en dos niveles de satisfacción: Insatisfecho y Satisfecho según el Ministerio de Salud del Perú; el criterio de valoración para el nivel de satisfacción se establece según la diferencia entre Percepciones y expectativas.

El 45% del personal de salud del Centro de Salud de Clas Ttio Cusco presenta insatisfacción y el 55% de los profesionales se sienten satisfechos con la labor que realizan.

Cieza, (2014), en su estudio, determinó que el 100% de los profesionales de enfermería se encuentran satisfechos con su centro laboral, resultados que se asemejan con los resultados obtenidos en el presente trabajo(19).

Ortiz, (2013) en su estudio, demostró que el 47,06% de las profesionales en enfermería presentaron un nivel medio de satisfacción, resultados que se asemejan con los resultados del presente trabajo(15).

Por lo que es importante fortalecer y mantener el nivel de satisfacción laboral por ser uno de los resultados humanos más importantes en el trabajo y por su relación con la calidad de vida del trabajador, con la organización, siendo relevante en los trabajadores de salud debido a que se tiene personas a cargo en donde se vela por la salud física y mental por lo cual es importante estar satisfechos con el trabajo a fin de brindar una atención de calidad.

**Tabla 7**  
**SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN ASPECTOS**  
**SOCIODEMOGRÁFICOS C.S CLAS TTIO - 2015**

Variables		Satisfacción Laboral					
		Insatisfech		Satisfecho		Total	
		N°	%	N°	%	N	%
<b>Sexo</b>	Masculino	10	37,0 %	17	63,0%	27	100,0 %
	Femenino	17	51,5 %	16	48,5%	33	100,0 %
<b>Edad</b>	18- 29 Años	4	66,7 %	2	33,3%	6	100,0 %
	30- 39 Años	8	47,1 %	9	52,9%	17	100,0 %
	40 - 49 Años	7	35,0 %	13	65,0%	20	100,0 %
	Más de 50 Años	8	47,1 %	9	52,9%	17	100,0 %
<b>Años de Servicio</b>	Menos de 5 Años	6	50,0 %	6	50,0%	12	100,0 %
	5 - 10 Años	8	34,8 %	15	65,2%	23	100,0 %
	Más de 10 Años	13	52,0 %	12	48,0%	25	100,0 %
<b>Condición Laboral</b>	Contratado	9	42,9 %	12	57,1%	21	100,0 %
	Nombrado	18	46,2 %	21	53,8%	39	100,0 %

*Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.*

## **Análisis e interpretación**

Del 100% del personal de Salud en relación al sexo, el género masculino se encuentra satisfecho en un 63% mientras que el género femenino muestra una insatisfacción en un 51.5%. Los trabajadores de 40 a 49 años se encuentran satisfechos con un 65% en mientras los trabajadores que están entre los 18 a 29 años se muestran insatisfechos con el 66.7% esto explicaría que el trabajador con más años se siente satisfecho por su condición laboral y remunerativa y la oportunidad de progreso que se le fue dada, mientras que el trabajador joven espera mejores oportunidades de progreso, remuneración adecuada y el reconocimiento a la labor realizada. De acuerdo al tiempo de servicio se evidencio que a mayor tiempo de servicio (5 a 10 años) mayor satisfacción con el 65.2% esto explica la influencia de la condición laboral, mientras a menor años de servicio menor satisfacción, de lo que se explica que los trabajadores jóvenes desean obtener mayor desarrollo profesional y personal, siendo mayores sus expectativas. En relación a la condición laboral el personal contratado del C.S Clas de Ttio el 57.1% se encuentran satisfechos laboralmente; 42.9 % insatisfechos; en cambio el personal nombrado en un 53.8% se encuentran satisfechos y el 46.2% insatisfechos, esta diferencia está dada por los beneficios laborales y/o remunerativos que goza cada grupo.

**Tabla 8**  
**DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL C.S CLAS TTIO**  
**- 2015**

Dimensiones	Número	Porcentaje %
<b>Autonomía</b>		
Insatisfecho	24	40,0
<b>Satisfecho</b>	<b>36</b>	<b>60,0</b>
Total	60	100,0
<b>Trabajo en General</b>		
Insatisfecho	28	46,7
<b>Satisfecho</b>	<b>32</b>	<b>53,3</b>
Total	60	100,0
<b>Interacción con jefe inmediato</b>		
Insatisfecho	13	21,7
<b>Satisfecho</b>	<b>47</b>	<b>78,3</b>
Total	60	100,0
<b>Oportunidades de progreso</b>		
Insatisfecho	21	35,0
<b>Satisfecho</b>	<b>39</b>	<b>65,0</b>
Total	60	100,0
<b>Remuneraciones e incentivos</b>		
Insatisfecho	34	56,7
<b>Satisfecho</b>	<b>26</b>	<b>43,3</b>
Total	60	100,0
<b>Interrelación con sus compañeros de trabajo</b>		
Insatisfecho	12	20,0
<b>Satisfecho</b>	<b>48</b>	<b>80,0</b>
Total	60	100,0
<b>Ambiente de Trabajo</b>		
Insatisfecho	29	48,3
<b>Satisfecho</b>	<b>31</b>	<b>51,7</b>
Total	60	100,0

*Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.*

## Interpretación y análisis

Se evidencia que en los factores determinantes de la satisfacción laboral predomina la satisfacción oscilando entre el 43.3% a 80%, resultados distantes al de insatisfacción que oscilan entre 20% a 56.7%.

En la dimensión **ambiente de trabajo** el 51.7% se encuentran satisfechos con la comodidad y confort del ambiente y por los mecanismos de comunicación existentes en el interior de la organización. Respecto a la **interrelación con sus compañeros** se muestran satisfechos en un 80% entendiéndose por los aspectos relacionados al agrado de trabajar con compañeros y el entorno laboral creado por ellos, siendo importante porque cuando el trabajador se siente a gusto su contribución será mayor, en relación a las **remuneraciones e incentivos** se observa que el 56.7% se encuentran insatisfechos, dimensión relacionada con la aceptabilidad del sueldo, puesto que no le permite cubrir sus expectativas económicas y en la satisfacción de sus necesidades básicas. Las **oportunidades de progreso** muestra una satisfacción en un 65% comprendido por las sensaciones de bienestar que experimentan al realizar el trabajo y por los resultados que le generan realización personal y profesional. En relación a la **interacción con el jefe inmediato** se muestran satisfechos en un 78.3% lo que indica la existencia de una apreciación positiva del trabajador acerca de la relación con su jefe inmediato, evidenciado en un trato cordial y la valoración del esfuerzo por su trabajo. En las dimensiones **trabajo en general y autonomía** se muestran satisfechos en un 53.3 y 60% respectivamente mostrándose complacidos por el lugar donde trabajan ya que les permite poner en práctica de manera autónoma una serie de habilidades en el ejercicio de su profesión sintiéndose útil y complacido con los resultados obtenidos.

Zelada,(2014), en el estudio, reflejó que el 32% del personal posee una satisfacción alta, destacándose las dimensiones condiciones físicas y

materiales(61%),beneficios laborales y /o remunerativos (50%),políticas administrativas (61%),relaciones interpersonales (54%) por mostrar niveles significativos de satisfacción , resultados que se asemejan con los resultados obtenidos en el presente trabajo(17).

Cieza, (2014) en su estudio, mostró que el 100% de los profesionales se encuentran satisfechos, destacándose las dimensiones, relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas presentan niveles altos de satisfacción, resultados que también se asemejan con los resultados obtenidos en el presente estudio(19).

En general se concluye que en la mayoría de los factores determinantes de la satisfacción laboral predomina el grado de satisfacción, siendo importante mantener y fortalecer el grado de satisfacción encontrados a fin de afianzar el compromiso de los trabajadores con su trabajo el cual repercutirá en la calidad de atención prestada.

**Tabla 9**

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA POR LOS USUARIOS EXTERNOS DEL C.S CLAS TTIO - 2015**

<b>Calidad de Atención</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje</b>
Mala	11	18,3%
<b>Regular</b>	<b>32</b>	<b>53,3%</b>
Bueno	17	28,3%
Total	60	100%

*Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.*

### **Interpretación y análisis**

La tabla muestra que la Calidad de Atención es Regular en un 53,3% y bueno en un 28,3% desde la percepción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Ttio. Lo que explica que el usuario en algunas ocasiones goza de la calidad y en otras no durante el proceso de atención, resultados que se ven influenciados por los aspectos de respeto al paciente por parte del trabajador, tiempo de espera para ser atendidos, disposición adecuada de los servicios higiénicos.

Se puede concluir que el 53.3% de la Calidad de Atención con la opinión regular de los usuarios que acuden al Centro de Salud Ttio; se corrobora con Laurente & Aguilar,(2012) en el estudio encontró que el 68,8% de los usuarios manifestaron que la calidad de atención es de regular a buena en el Centro de Salud María Auxiliadora de Belén, así como en el Centro de Salud Los Licenciados con el 65,3% (22).

**Tabla 10**

**CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS USUARIOS EXTERNOS DEL C.S CLAS TTIO - 2015**

Variables		Calidad de Atención							
		Mala		Regular		Bueno		Total	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Sexo	Femenino	5	13,9%	21	58,3%	10	27,8%	36	100,0%
	Masculino	6	25,0%	11	45,8%	7	29,2%	24	100,0%
Edad	18- 29 Años	1	7,7%	7	53,8%	5	38,5%	13	100,0%
	30- 39 Años	2	12,5%	11	68,8%	3	18,8%	16	100,0%
	40 - 49 Años	3	18,8%	6	37,5%	7	43,8%	16	100,0%
	Más de 50 Años	5	33,3%	8	53,3%	2	13,3%	15	100,0%
Grado de instrucción	Primaria Completa	3	27,3%	6	54,5%	2	18,2%	11	100,0%
	Secundaria	3	12,0%	14	56,0%	8	32,0%	25	100,0%
	Completa								
	Secundaria	2	16,7%	7	58,3%	3	25,0%	12	100,0%
	Incompleta								
	Superior	3	25,0%	5	41,7%	4	33,3%	12	100,0%
Ocupación	Desempleado	1	10,0%	6	60,0%	3	30,0%	10	100,0%
	Trabajador dependiente	6	25,0%	12	50,0%	6	25,0%	24	100,0%
	Trabajador independiente	4	15,4%	14	53,8%	8	30,8%	26	100,0%
Procedencia	Urbano	4	17,4%	15	65,2%	4	17,4%	23	100,0%
	Urbano Marginal	5	18,5%	13	48,1%	9	33,3%	27	100,0%
	Rural	2	20,0%	4	40,0%	4	40,0%	10	100,0%

*Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.*

**Interpretación y análisis**

El género femenino refiere una atención regular con el 58,3% y el género masculino 45.8%. Con respecto a la edad se tiene que los usuarios de 30 39 años refieren

una atención regular con el 68,8%, mientras que los que tienen entre 40 a 49 años manifiestan una atención buena con el 43,8%. De esta se desprende que son las mujeres las que más hacen uso de los servicios de salud debidos a que ellas son las que se encargan de la salud de sus hijos, y son las que utilizan más los diversos servicios sobre todo los de salud reproductiva, Medicina y CRED. En relación al grado de instrucción se observa que todos manifiestan una atención regular datos reflejado en los resultados resaltándose en los que cuentan con secundaria incompleta con el 58,3% y solo los de nivel superior expresan una atención buena con el 33,3%. En estudios previos realizados, se encontró que el grado de instrucción era uno de los factores más importantes y con más influencia sobre la percepción de la calidad de atención, siendo los usuarios con mayor grado de instrucción los más exigentes respecto a la calidad de atención por quedar satisfechos y de recomendar el servicio a otros usuarios potenciales.

En relación a la ocupación refieren una atención regular resaltándose los de condición desempleada con el 60.0%. De esta se desprende que la mayoría de los usuarios hacen uso del SIS así, como también opinan que el precio de los medicamentos y/o consultas tienen precios muy cómodos en comparación con las farmacias privadas y consultorios particulares. Así mismo en relación al lugar de procedencia manifiestan un atención regular evidenciándose en los provenientes de zona urbana con 65.2%. Puesto que la mayoría de los usuarios opinan que el centro de salud es cercano.

Tabla 11

**DIMENSIONES DE LA CALIDAD C.S CLAS TTIO - 2015**

Dimensiones	Número	Porcentaje	
			%
<b>Oportunidad</b>			
Mala	9		15%
Regular	18		30%
<b>Bueno</b>	<b>33</b>		<b>55%</b>
<b>Seguridad</b>			
Mala	8		13,3%
<b>Regular</b>	<b>30</b>		<b>50%</b>
Bueno	22		36,7%
Total	60		100%
<b>Eficacia</b>			
Mala	7		11,7%
<b>Regular</b>	<b>34</b>		<b>56,7%</b>
Bueno	19		31,7%
Total	60		100%
<b>Accesibilidad</b>			
Mala	5		8,3%
Regular	25		41,6%
<b>Bueno</b>	<b>30</b>		<b>50%</b>
Total	60		100%
<b>Integralidad</b>			
Mala	7		11,7%
Regular	10		16,7%
<b>Bueno</b>	<b>43</b>		<b>71,7%</b>
Total	60		100%

<b>Dimensiones</b>	<b>Número</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Trabajo en Equipo</b>		
Mala	10	16,7%
Regular	21	35%
<b>Bueno</b>	<b>29</b>	<b>48,3%</b>
Total	60	100%
<b>Participación Social</b>		
Mala	6	10%
Regular	23	38,3%
<b>Bueno</b>	<b>31</b>	<b>51,7%</b>
Total	60	100%
<b>Respeto al paciente</b>		
Mala	7	11,7%
<b>Regular</b>	<b>32</b>	<b>53,3%</b>
Bueno	21	35%
Total	60	100%
<b>Información Completa</b>		
Mala	6	10%
<b>Regular</b>	<b>36</b>	<b>60%</b>
Bueno	18	30%
Total	60	100%
<b>Satisfacción de Usuario</b>		
Mala	11	18,3%
<b>Regular</b>	<b>34</b>	<b>56,7%</b>
Bueno	15	25%
Total	60	100%

*Fuente. Elaborado en base a los resultados de la aplicación de la encuesta.*

## **Interpretación y análisis**

Se presenta las dimensiones de la calidad, observándose que en la mayoría de las dimensiones existe un nivel regular oscilando entre 16.7% a 56.7%.

La dimensión **oportunidad** presenta nivel bueno con un 55%, de lo que se estima que durante la atención los instrumentos Y/O materiales fueron suficientes según la opinión del usuario. La **seguridad** presenta un nivel regular con el 50%, resultado reflejado en la inadecuada disposición de servicios higiénicos, servicios por los que se realiza un previo pago para su utilización respectiva y en otras porque se mantenía cerrada. La dimensión **eficacia** presenta un nivel regular con el 56.7% de lo que se desprende que los trabajadores en ocasiones cumplen de manera deficiente con el manejo de los reglamentos de atención ya sea de forma individual y colectiva. La **accesibilidad** presenta un nivel bueno con el 50% resultado que se evidencia según la opinión de los usuarios que existe condiciones de accesibilidad como facilidad de acceso al centro, precios adecuados, cantidad adecuada de cupos para los diferentes servicios. Así mismo respecto a la **integralidad** presenta un nivel bueno con el 71.7% resultado del que se desprende que los trabajadores se preocupan por orientar, aconsejar y brindar la información completa para el cuidado de la salud de los usuarios. **Las dimensiones trabajo en equipo, participación social** presentan un nivel bueno con el 48.3% y 51.7% respectivamente, resultados relacionados con la preocupación de los trabajadores por mejorar la calidad de atención a través de la participación de los usuarios mediante la aplicación de encuestas de satisfacción realizadas esporádicamente.

Las dimensiones **respeto al paciente, Información completa y satisfacción del usuario** mostraron un nivel regular con el 53,3% ,60% y 56.7% respectivamente, resultados que se ven influenciados por el mal trato que reciben por algunos trabajadores durante la obtención de los cupos, incumplimiento del orden de llegada en la atención, preferencia en la atención a familiares y/o amigos, información sucinta del estado de salud debido al corto tiempo de la consulta.

García, (2013) en su estudio determinó que solo un 45% de los usuarios manifestaron encontrarse satisfechos con la calidad de atención brindada en dicho centro, las dimensiones que obtuvieron mayor satisfacción son las dimensiones empatía (52%) y seguridad (51,8%), resultados que se asemejan con los obtenidos en el presente estudio(21).

Roque, Hinojosa ,et al (2014), en el estudio ,la satisfacción global se presentó en el 35% de los usuarios ,siendo las dimensiones con mayor porcentaje de satisfacción la de seguridad (38%),empatía (36%) y la capacidad de respuesta (30%),resultados que también se asemejan con los del presente estudio(23).

**Tabla 12**

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE SALUD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL C.S CLAS TTIO - 2015**

<b>Motivación</b>		<b>Calidad de Atención</b>			
		<b>Mala</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Total</b>
<b>Baja</b>	<b>N°</b>	8	5	3	16
	<b>%</b>	50,0%	31,3%	18,8%	100,0%
<b>Media</b>	<b>N°</b>	3	26	10	39
	<b>%</b>	7,7%	<b>66,7%</b>	25,6%	100,0%
<b>Alta</b>	<b>N°</b>	0	1	4	5
	<b>%</b>	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%

Chi-cuadrado= 21,211; p-valor=0,000 ; Tau-b de kendall=0,407

**Ho:** No existe relación entre las Variables de estudio motivación del Personal de salud y calidad de atención del Centro de Salud Clas de Ttio.

**Ha:** Existe relación entre las Variables de estudio motivación del Personal de salud y calidad de atención del Centro de Salud Clas de Ttio.

Nivel de significación: = 5%=0,05 (95% de confianza)

Estadígrafo de contraste:

$$X^2_{cal} = \sum_{ss} \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Valor p calculado=0.000

### **Interpretación y análisis**

Del cuadro se observa que a motivación media la calidad de atención es regular representada por el 66.7%. De lo que se deduce cuanto mayor es el nivel de motivación la calidad de atención será buena, así como a motivación baja mala calidad de atención.

De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe relación entre las Variables de estudio motivación del Personal de salud y calidad de atención del Centro de Salud Clas de Ttio. (P-valor=0,000<0,05) permitiendo rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis de estudio.

Un buen desempeño de las tareas no sólo necesita de las habilidades, destrezas y conocimientos sino esencialmente de la disposición para realizarla por ello es importante que el C.S CLAS de Ttio implemente estrategias para elevar la motivación entendiendo que ello repercute en la satisfacción laboral que experimentan los profesionales por sus resultados así como en la calidad de atención.

Tabla 13

**INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL C.S CLAS TTIO - 2015**

Satisfacción Laboral		Calidad de Atención			
		Mala	Regular	Bueno	Total
Insatisfecho	N°	11	10	6	27
	%	40,7%	37,0%	22,2%	100,0%
Satisfecho	N°	0	22	11	33
	%	0,0%	<b>66,7%</b>	33,3%	100,0%

Chi-cuadrado=16,536; p-valor=0,000; Tau -b de kendall=0,347

**Ho:** No existe relación entre las Variables de estudio Satisfacción laboral del Personal de salud y calidad de atención del Centro de Salud Clas de Ttio.

**Ha:** Existe relación entre las Variables de estudio Satisfacción laboral del Personal de salud y calidad de atención del Centro de Salud Clas de Ttio.

Nivel de significación: = 5%=0,05 (95% de confianza)

Estadígrafo de contraste:

$$X^2_{cal} = \sum_{ss} \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Valor p calculado=0.000

**Interpretación y análisis**

Del cuadro se observa que cuando el personal de salud se encuentra satisfecho laboralmente la calidad de atención es regular representada por el 66.7% De lo que se deduce cuanto mayor satisfacción exista la calidad de atención será buena , así como a insatisfacción mala calidad de atención.

De la prueba chi-cuadrado al 95% de confianza se concluye que existe relación entre las Variables de estudio Satisfacción del Personal de salud y calidad de

atención del Centro de Salud de Clas Ttio Cusco ( $p\text{-valor}=0,000<0,05$ ) permitiendo rechazar la Hipótesis nula y aceptar la Hipótesis de estudio.

Por tanto la satisfacción laboral influye en el desempeño de los profesionales así como, en la calidad de atención por ello es importante implementar estrategias de satisfacción las cuales se evidenciaran en un trabajo más humanizado y productivo con tendencia a disminuir los efectos negativos como quejas de los pacientes, ausentismo del personal, etc.

## CONCLUSIONES

**Primero.** Las características sociodemográficas del personal de salud en estudio, la mayoría son mujeres, las edades fluctúan entre 40 a 49 años, con más de 10 años de servicio y de condición laboral nombrado y respecto a las características sociodemográficas de los usuarios encuestados en su mayoría son mujeres, las edades fluctúan de 30 a 49 años, con grado de instrucción en su mayoría secundaria completa, de ocupación trabajador independiente, Provenientes de la zona urbano marginal.

**Segundo.** La motivación laboral del personal es media, destacándose las dimensiones variedad, identidad, autonomía y retroalimentación sobre su desempeño.

**Tercero.** La satisfacción laboral es satisfactoria, evidenciándose en las dimensiones autonomía; trabajo en general, interacción con el jefe inmediato oportunidades de progreso, relación con sus compañeros de trabajo y ambiente de trabajo; contradictorio al aspecto remuneración e incentivos.

**Cuarto.** La calidad de atención percibida por los usuarios es media, destacándose las dimensiones eficacia, accesibilidad, integralidad, trabajo en equipo y participación social. Por lo tanto la calidad de atención estadísticamente se ve reflejada por un nivel regular, lo que quiere decir que el usuario en algunas ocasiones goza de la calidad y en otras no.

**Quinto.** La motivación laboral influye significativamente en la calidad de atención al usuario, al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado ( $X^2=21,211$  y con  $p < 0.05$ ). Por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir que la motivación laboral si influye en la calidad de atención en el centro de salud Clas Ttio.

**Sexto.** La satisfacción laboral influye significativamente en la calidad de atención al paciente al 95% de confiabilidad mediante el estadístico Chi cuadrado ( $\chi^2=16,536$  y con  $p < 0.05$ ). Por tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Es decir que la satisfacción laboral si influye en la calidad de atención en el centro de salud Clas Ttio.

## RECOMENDACIONES

### A LAS AUTORIDADES DEL CENTRO DE SALUD CLAS TTIO

- Las evaluaciones mensuales trimestrales y anuales no solo se deben de enfocar únicamente al cumplimiento de indicadores de salud, también se deben de incorporar evaluaciones internas de satisfacción laboral y motivación laboral.
- El establecimiento cuenta con dos profesionales en Psicología los cuales tienen funciones para la atención de la demanda y esporádicamente según necesidad de establecimiento se convoca a talleres para el personal, en distintos temas por tanto se sugiere que el establecimiento producto de las evaluaciones de motivación y satisfacción laboral, realicen actividades motivacionales, capacitación ,incentivos, etc en forma secuencial o lógica para lograr un clima organizacional saludable y de esta manera la calidad de atención.
- Fortalecer la calidad profesional y de asistencia, mediante capacitación y actualización permanente, ya que sirve de estímulos para los mismos profesionales.
- Realizar estudios con enfoque cualitativo puesto que los resultados de este trabajo tienen una tendencia media por tanto una entrevista a profundidad y grupos focales permitiría resultados mucho más asertivos y alternativas de solución.
- Se sugiere que el gerente del establecimiento ya que cuenta con las medidas de los estándares de calidad así mismo con criterios de motivación y satisfacción amplíe el incremento de recursos humanos en serums para Psicología y practicas pre profesionales de administración para el logro de resultados en lo indicado anteriormente.
- Formular un sistema interno de evaluación del talento humano, para evidenciar las competencias del personal, que permita calificar correctamente al personal de acuerdo al cargo que desempeñan, en busca de una mayor calidad de los servicios sanitarios.

- Diseñar y desarrollar un modelo de incentivos laborales como política institucional y de esta manera mejorar las condiciones económicas y los beneficios extra salariales (ayudas escolares, entre otras).
- Reconocer la labor desempeñada por las personas en la Institución. (trabajadores asistenciales).
- Revisar los procesos de consejería, información, orientación brindados al paciente o usuario.
- Mejorar las condiciones físicas y ambientales de la institución.

#### **AL PERSONAL DE SALUD CLAS TTIO**

- Realizar actividades que consideren necesarias para mejorar el ambiente laboral y superar los problemas de relación entre el personal, así mismo velar por que las condiciones de trabajo se desarrollen en las mejores condiciones posibles.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pineda Sánchez CP, Silvia Peña IJ. Motivación y Satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado - Arequipa-2016 [tesis] , editor. Arequipa, Perú: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa; 2017. p.6. en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4272/Enpisacp.pdf?sequence>
2. Raquel Pilipczuk D. Nivel de Satisfacción del paciente respecto a la asistencia kinésica en Centros de Atención Primaria de la Salud de la Capital de la Provincia de Corrientes. maestría] [d, editor. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba; 2016. p.16,17. en: [http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/pilipczuk\\_dina\\_raquel.TESIS.pdf](http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/pilipczuk_dina_raquel.TESIS.pdf)
3. Viviano Grande SL. Percepción del paciente sobre la calidad de atención de la enfermera en la Unidad de Oncología del Hospital Militar Central Lima- Perú 2017 grado] [p, editor. Lima , Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. p.35. en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6215/Viviano\\_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6215/Viviano_gs.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
4. Damian Huaynalaya VR. Satisfacción laboral del personal profesional del centro de salud Clorinda Malaga de la Red Túpac Amaru- Disa V, Lima Ciudad 2014 grado] [p, editor. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. p.35. en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13613/Damian\\_Huaynalaya\\_Vanessa\\_Reyda\\_2015.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13613/Damian_Huaynalaya_Vanessa_Reyda_2015.pdf?sequence=1)
5. Naranjo Pereira ML. Motivación. Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito Educativo. Revista Educación. 2009; 33(2): p. 153-170. en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/educacion/article/download/510/525/>
6. Robbins S. Comportamiento Organizacional. 10th ed. Mexico: Ed. Pearson Educación; 2004.
7. Bravo Urbina P. Estudio Psicológico y de las variables de clima laboral, calidad de trato, satisfacción subjetiva, niveles de estrés y depresión en el personal de enfermería de la unidad de tratamiento intensivo quirúrgico del hospital Clínico [tesis] , editor. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile; 2002. en: <https://scholar.google.es/scholar?q=related:Na3HWTFiwYJ:scholar.google.com/>

[scioq=estudio+psicologico+y+de+las+variables+de+clima+laboral,calidad+de+trato,satisfaccion+subjetiva+bravo+urvina&hl=es&as\\_sdt=0,5](#)

**8.** Vásquez Sosa SM. Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital Naciona Arzobispo loayza,2006 [Tesis] , editor. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2007.p.4,12. en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/488/Vasquez\\_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/488/Vasquez_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**9.** Vargas Gonzáles V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la Prestación de servicios de Salud.Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (ve). 2013 octubre- diciembre; XIX(4): p. 663-671.en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>

**10.** Carrillo- García C, Martínez- Roche ME, Goméz- García CI, Meseguer-de- Pedro M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario:análisis general y categorías laborales. Anales de psicología. 2015 mayo; 31(2): p. 645-650. en: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=satisfaccion+laboral+de+os+profesionales+sanitarios+de+un+hospital+universitario+carrillo+garcia%2C+martinez+roche+2015&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=satisfaccion+laboral+de+os+profesionales+sanitarios+de+un+hospital+universitario+carrillo+garcia%2C+martinez+roche+2015&btnG=)

**11.** Contreras Zapata DI. Motivación del personal de Enfermería como factor de mejoramiento en la calidad de atención en el Hospiatal La Paz.Gestión2013 [tesis] , editor. La Paz: Universidad Mayor de San Andres; 2015. en: <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/15373>

**12.** Del Salto Mariño E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 [tesis] , editor. Quito: Universidad Central Del Ecuador; 2014. en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

**13.** Molina Morán RO. Estudio de la Motivación laboral en el hospital León Becerra de la Ciudad de Guayaquil grado] [p, editor. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2013. en: [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=+estudio+de+la+motivacion+laboral+en+el+hospital+leon+becerra+de+la+ciudad+de+guayaquil+molina+moran2013&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=+estudio+de+la+motivacion+laboral+en+el+hospital+leon+becerra+de+la+ciudad+de+guayaquil+molina+moran2013&btnG=)

**14.** Iriarte Cerdán L. Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra [tesis] , editor. Navarra, España:

Universidad Pública de Navarra; 2012.en: <https://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

**15.** Ortiz Veléz HS. Relación entre el nivel de motivación y la Satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio de cuidados Intermedios neonatales del Instituto Materno Perinatal Lima- Perú 2013 [tesis] , editor. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015 en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13638/Ortiz\\_Velez\\_Helen\\_Shirley\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13638/Ortiz_Velez_Helen_Shirley_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**16.** Muñoz Maldonado GN. Motivación Laboral en el profesional de enfermería de los centros y puestos de las REDES Puno- 2015 [tesis] , editor. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2015. en: [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2377/Muñoz\\_Mendoza\\_Gelin\\_Nely.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2377/Muñoz_Mendoza_Gelin_Nely.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**17.** Zelada Rosales VP. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 [tesis] , editor. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/4738>

**18.** Garay Torres CP, López Amaringo JM. Calidad de atención percibida por los usuarios del establecimiento de salud del Caserío de Bello Horizonte en el distrito de la Banda de Shilcayo. Junio- setiembre 2014 [tesis] , editor. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín; 2014.en: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/1323>

**19.** Cieza Coronado YDP. Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería. Hospital General I José H. Soto Cadenillas Chota-2014 [tesis] , editor. Chota: Universidad Nacional De Cajamarca; 2014.en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/142>

**20.** Alva Salas E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de intermedios neonatales del Instituto Nacional Materno Perinatal - 2012 [tesis] , editor. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2014. en: <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/4276>

**21.** García Miranda DL. Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa- Chorrillos en el periodo febrero-mayo 2013 [tesis] , editor. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2013.en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/246>

- 22.** Laurente Coronado Y, Aguilar Paucar DJ. Calidad de atención del personal de salud según la percepción de los usuarios que acuden a los centros de salud del distrito de Ayacucho. Agosto- septiembre 2012 [tesis] , editor. Huamanga: Universidad Nacional De San Cristóbal de Huamanga; 2013. en: [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/3255/1/TESIS%20EN581\\_Lau.pdf](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/3255/1/TESIS%20EN581_Lau.pdf)
- 23.** Roque- Roque JS, Hinojosa- Florez L, Huaman-Zurita NL, Huaraca-Hilario C, Huamanquispe-Quintana J, Velazco-Del-Alamo JF. Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención- Red asistencial Es Salud Cusco 2014. Rev.CM HNAAA. 2015 Abril -junio; 8(2): p. 1-5. en: <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2015.82.203>
- 24.** Koontz H, Weihrich H. Administración una perspectiva global México: Mc GRAW- HILL; 1998.p.501.
- 25.** Zubiri Sáenz F. Satisfacción y motivación profesional. Anales Sis San Navarra. 2013 mayo- agosto; 36(2). en: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v36n2/editorial2.pdf>
- 26.** Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 5th ed.: Colombia Edita; 2000.
- 27.** Pérez Guardado N. Motivación laboral:factores más relevantes posgrado] [, editor. Asturias,España: Universidad de Oviedo; 2015. en: [https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/32816/TFM\\_NereaPerezGuardado.pdf?sequence=6&isAllowed=yhttps://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/32816/TFM\\_NereaPerezGuardado.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/32816/TFM_NereaPerezGuardado.pdf?sequence=6&isAllowed=yhttps://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/32816/TFM_NereaPerezGuardado.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- 28.** Monroy Antón A, Sáez Rodríguez G. Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el Deporte. Lecturas:Educación Física y Deporte ,Revista Digital. 2012 enero; 16(164): p. 1-8. en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4213508>
- 29.** Pérez Bilbao J, Fidalgo Vega M. NTP 394 :Satisfacción laboral:escala general de satisfacción España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales España/ Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo; 1993. en: [https://www.cso.go.cr/legislacion/notas\\_tecnicas\\_preventivas\\_insht/NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20general%20de%20satisfaccion.pdf](https://www.cso.go.cr/legislacion/notas_tecnicas_preventivas_insht/NTP%20394%20-%20Satisfaccion%20laboral%20escala%20general%20de%20satisfaccion.pdf)
- 30.** Calcina Cáceres MH. Clima Organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos De Mayo 2012 posgrado] [, editor. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015.p.,17,28,34. en:

[http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4937/Calcina\\_Caceres\\_Marcos\\_Herminio\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4937/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**31.** Morales M, Villalobos J. Satisfacción laboral y compromiso Organizacional en un centro de salud privado. [tesis] , editor. Maracaibo: Universidad Rafael Urdaneta; 2012. en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacción.pdf>

**32.** salud Md. Encuesta de satisfacción del personal de salud. Lima: MINSA- Dirección de Garantía de la calidad y acreditación, Lima; 2002. en: [https://issuu.com/dr.ppach/docs/encuesta\\_de\\_satisfacci\\_n\\_usuario\\_interno](https://issuu.com/dr.ppach/docs/encuesta_de_satisfacci_n_usuario_interno)

**33.** Llinás A. Manual de auditoría y gestión de calidad en salud:"El modelo Plecoser" Barranquilla: Universidad Simón Bolívar; 2006. en: <https://www.libreriadelau.com/manual-de-auditoria-y-gestion-de-calidad-en-salud--el-modelo-plecoser/p>

**34.** Villegas Perrián MdM, Rosa Díaz IM. La calidad asistencial :concepto y medida.Dirección y Organización. Revistadyo.es. 2003; 5(29). en: <https://www.revistadyo.es/DyO/index.php/dyo/article/view/142>

**35.** Ministerio de Salud. Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención en Salud Lima: Dirección de Garantía de la Calidad y Acreditación; 2002. en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/285028-estandares-de-calidad-para-el-primer-nivel-de-atencion-en-salud>

# ANEXOS

## ANEXO N° 01

### UNIVERSIDAD SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

#### ESCUELA DE POS GRADO

#### “INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD CLAS TTIO, CUSCO-2015”.

FECHA:..... /..... /.....

N° DE ENCUESTA:.....

El presente instrumento tiene como objetivo obtener información sobre la motivación y satisfacción laboral del personal de salud del centro de salud CLAS ttio. Agradezco de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. Nos brinda es anónima.

#### I. DATOS GENERALES

##### 1.1 EDAD:

18 a 29 años ( )

40 a 49 años ( )

30 a 39 años ( )

Más de 50 años ( )

##### 1.2 SEXO:

F ( ) M ( )

##### 1.3 AÑOS DE SERVICIO:

• Menos de 5 años ( )

• 5 a 10 años ( )

• Más de 10 años ( )

##### 1.4 CONDICIÓN DE TRABAJO

Contratado ( )

Nombrado ( )

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR MOTIVACIÓN LABORAL

**INSTRUCCIONES:** A continuación se presenta una serie de enunciados, frente a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

**TDA:** totalmente de acuerdo

**DA:** de acuerdo

**I:** ni de acuerdo ni en desacuerdo

**ED:** en desacuerdo

**TED:** totalmente en desacuerdo

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1. Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
2.- Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
3.- Completo una tarea de principio a fin y los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
4.- Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.					
5.- Mi jefe inmediato me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6.- El trabajo por sí mismo me provee la información de cuan bien lo estoy realizando.					
7.- Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
8.-Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.					
9.- Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
10.-El hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de saber cuan bien lo estoy realizando.					
11.- El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12.- Mi jefe esporádicamente me da retroalimentación del trabajo que estoy realizando.					
13.- Mis compañeros me dan replica de las capacitaciones recibidas del trabajo que estoy realizando.					

14.-Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
15.-Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
16.- Los supervisores me hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
17.- Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
18.- Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
19.- La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
20.- Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
21.-Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia de la institución.					
22.- Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
23.- Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
24.-Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					

## ANEXO N°02

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR SATISFACCIÓN LABORAL

**INSTRUCCIONES:** A continuación se presenta una serie de enunciados, frente a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente..

**TDA:** totalmente de acuerdo

**MA:** mayormente de acuerdo

**I:** indiferente a la opinión

**PD:** pocas veces de acuerdo

**TED:** totalmente en desacuerdo

ENUNCIADO	TDA	MA	I	PD	TED
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2.- El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3.-. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4.- Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados					
5.-. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6.- La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7.-. En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
8.- Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
9.- Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10.- Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11.-. Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del					

Establecimiento.					
12.- Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
13.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
15.-. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16.- La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
17.- Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
18.- Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los Trabajadores.					
19.- Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
20.- Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21.- El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.					

## ANEXO N°03

FECHA:..... /..... /.....

N° DE ENCUESTA:.....

Buenas, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da aquí. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

### I. DATOS GENERALES

#### 1.1 EDAD:

- 18 a 29 años ( )
- 30 a 39 años ( )
- 40 a 49 años ( )
- Más de 50 años ( )

#### 1.2 SEXO:

F ( ) M ( )

#### 1.3 GRADO DE INSTRUCCIÓN:

- Primaria completa ( )
- Secundaria incompleta ( )
- Secundaria completa ( )
- Superior

#### 1.4 OCUPACIÓN:

- Desempleado ( )
- Trabajador dependiente ( )
- Trabajador independiente ( )

#### 1.5 PROCEDENCIA:

Urbano ( )

Urbano marginal ( )

Rural ( )

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DE ATENCIÓN

**INSTRUCCIONES:** A continuación se presenta una serie de enunciados, frente a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

**TED:** totalmente en desacuerdo

**ED:** en desacuerdo

**I:** ni de acuerdo ni en desacuerdo

**DA:** de acuerdo

**TDA:** totalmente de acuerdo

N°	ENUNCIADO	TED	ED	I	DA	TDA
01	Los instrumentos, materiales fueron suficientes durante su atención.					
02	El Centro de Salud dispone de agua.					
03	El Centro de Salud dispone de disposición apropiada de los servicios higiénicos.					
04	El Centro de Salud dispone de distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura.					
05	Existe accesibilidad al Centro de Salud					
06	Los precios se acomodan a su economía					
07	El personal del centro de Salud le orienta, aconseja y/o estimula en que Ud.se preocupe en el cuidado de su salud					
08	El personal del Centro de Salud le orienta sobre la posibilidad de recibir atención para evitar que las enfermedades de instalen (medidas de prevención).					
09	La información acerca de las medidas preventivas en salud según su criterio, fueron suficientes.					
10	Esta ud. Satisfecho con las acciones dirigidas con respecto a las medidas curativas.					
11	Esta ud. Satisfecho con las acciones dirigidas con respecto a la rehabilitación de su salud.					
12	El personal de salud se preocupa por mejorar la calidad de atención.					
13	Tiene Ud. La posibilidad de sugerir la forma de atención que desearía recibir.					
14	El personal es atento y amable con los pacientes					
15	Existen mecanismos de escucha e información al paciente					

16	La información que le brindaron es completa acerca de procedimientos, diagnóstico y tratamiento referido a su caso.					
17	Esta ud. Satisfecho con el trato recibido y los servicios prestados.					

