

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**Sección de Segunda Especialidad**

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN  
DEL PROFESIONAL DE SALUD, SERVICIO DE EMERGENCIA - HOSPITAL  
REGIONAL DE MOQUEGUA - 2012**

**TESIS**

**Presentada por:**

***Lic. Guillermina Maritza Paredes Choquehuanca***

**Para optar el Título de Segunda Especialidad en Cuidado Enfermero  
en Emergencias y Desastres**

**TACNA - PERÚ**

**2013**

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GHROMANN - TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Sección de Segunda Especialidad

**“SATISFACIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y SU RELACION CON LA  
MOTIVACION DEL PROFESIONAL DE SALUD, SERVICIO DE  
EMERGENCIA- HOSPITAL REGIONAL  
DE MOQUEGUA - 2012”**

TESIS

Presentada por:

**LIC. GUILLERMINA MARITZA PAREDES CHOQUEHUANCA**

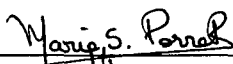
Para optar el Título de Segunda Especialidad en: Cuidado Enfermero en  
Emergencias y Desastres

Aprobado con; \_\_\_\_\_ ante el siguiente jurado:



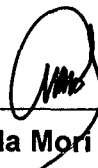
**Mgr. Elena Cachicatari Vargas**

**Presidenta**



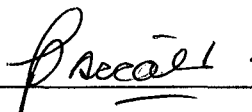
**Mgr. María Porrás Roque**

**Miembro del Jurado**



**Mgr. Carla Mori Fuentes**

**Miembro del Jurado**



**Lic. Galdys Arratia Torres**

**Asesora**

## **DEDICATORIA**

A Dios por estar siempre a mi lado, haberme cumplido todos mis deseos, facilitándome amor, paciencia, salud y a mis padres por su interminable apoyo en todo momento y son quienes también impulsaron para la realización de mis éxitos.

## **AGRADECIMIENTOS**

**A Dios,**

Por acompañarme todos los días. Por ser el motivo que me impulsa ha ser cada día mejor.

## ÍNDICE

Pág.

RESUMEN.....	I
ABSTRACT.....	II
INTRODUCCIÓN.....	III
<b>CAPITULO I</b>	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2 JUSTIFICACION.....	2
1.3 OBJETIVOS.....	5
1.4 HIPOTESIS.....	5
<b>CAPITULO II</b>	
2.1 ANTECEDENTES.....	7
2.2 FUNDAMENTOS TEORICOS.....	9
2.2.1 CONCEPTOS BASICOS DE SATISFACCION DEL USUARIO.....	10
2.2.2 TEORIAS DE LA MOTIVACION.....	18
2.2.3 TEORIA DE LOS FACTORES DE LA MOTIVACION.....	32
2.2.4 FACTORES DE SATISFACCION E INSATIFACCION.....	39
2.3 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	42

### **CAPITULO III**

3.1 TIPO DE INVESTIGACION.....	47
3.2 POBLACION Y MUESTRA.....	48
3.2.1 POBLACION O UNIVERSO.....	48
3.2.2 MUESTRA .....	48
3.3 TECNICA Y RECOLECCION DE DATOS.....	50

### **CAPITULO IV**

4.1.- RESULTADOS GENERALES.....	54
4.1.1 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN.....	54
4.1.2 RESULTADO DE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO.....	97
4.1.3 RESULTADOS DE LA MOTIVACION DEL PERSONAL DE SALUD...	167

### **CAPITULO V**

5.1 CONCLUSIONES.....	180
5.2 RECOMENDACIONES.....	182
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	184

### **ANEXOS**

## **RESUMEN**

La presente investigación desarrolla un estudio sobre cómo los usuarios perciben el nivel de calidad del servicio de atención prestados por el servicio de emergencia del Hospital Regional de Moquegua, para lo cual se llevó a cabo una investigación transversal de tipo exploratorio y descriptivo. Esta percepción de calidad incide en la satisfacción del usuario o cliente en el ámbito del servicio de emergencias. Éste es un aspecto de gran significancia para el marketing y para su aplicación en el sector público, dado que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, son temas que han traspasado la barrera de la empresa privada y actualmente están tomando relevancia, sobre todo a nivel latinoamericano, en los procesos de modernización que está viviendo el sector público.

La metodología utilizada corresponde a un estudio no probabilístico, en donde se diseñó una encuesta que fue aplicada a una muestra de pacientes y personal del servicio de emergencias. Los resultados de la investigación señalan que los usuarios se encuentran satisfechos con el nivel de calidad de los servicios que entrega el servicio de emergencias del Hospital Regional de Moquegua, destacándose el alto nivel de motivación arrojado por el desempeño de los médicos, enfermeras, obstétricas y técnicos de este centro hospitalario.

## **ABSTRACT**

This research develops a study on how users perceive the quality of service provided by the emergency service Moquegua Regional Hospital, for which we conducted a cross-sectional study of exploratory and descriptive.

This perception of quality affects the user or customer satisfaction in the field of emergency services. This is an area of great significance for marketing and for application in the public sector, since the service quality and user satisfaction, are issues that have crossed the barrier of private enterprise and are currently taking relevance, especially throughout Latin America, in the modernization processes being experienced by the public sector.

The methodology used corresponds to a non-probabilistic, where he designed a survey that was administered to a sample of patients and emergency service personnel.

The research results indicate that users are satisfied with the level of quality of services delivered by the emergency service Moquegua Regional Hospital, highlighting the high level of motivation thrown by the performance of doctors, nurses, midwives and this hospital technicians.



## INTRODUCCION

Los sistemas de Salud en Perú y América Latina actualmente asumen el reto de enfrentar la necesidad de renovar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y elevar la administración de calidad total en sus servicios y obtener la satisfacción del usuario.

Consideramos la satisfacción de los usuarios como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios, pues nos proporciona información, sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados por lo que definimos la calidad de la atención médica como la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.

En el Perú en el MINSA es uno de los principales proveedores de servicios de atención de salud en las diferentes especialidades y en servicios de áreas críticas y de emergencia.

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar Servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

El presente estudio busca determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y las relaciones existentes entre la motivación del personal de salud con la satisfacción del usuario externo en el área de emergencia del Hospital de Emergencias del Hospital Regional de Moquegua.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción del problema:**

El Hospital Regional de Moquegua, su función prioritariamente es la atención de los servicios de emergencia en los diferentes servicios básicos y de enfermería, como; medicina interna, pediatría, ginecología y cirugía. La situación problemática priorizado en el área de emergencia viene a ser el incremento del número de quejas del usuario externo.

En el mes de febrero y marzo del presente año se identifica que el 60 % de las quejas es por los usuarios externos utilizando para ello el análisis de prioridades para identificar los problemas.

Parte de los problemas se presentan por falta de motivación para el personal, buen trato por parte de los jefes y sobre todo inadecuada relaciones humanas entre los profesionales de la salud. Cabe indicar que el servicios de urgencias y emergencias son servicios de mucho estrés es la puerta de entrada de los servicios de salud en el II y III nivel y el tránsito es de población flotante de diversas características.

El presente estudio evaluará la satisfacción y/o motivación de los usuarios en los diferentes servicios de emergencias: enfermería,

medicina interna, pediatría, ginecología, cirugía relacionada con la motivación del personal profesional de salud.

### **1.1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo y su relación con la motivación del profesional de salud del servicio de Emergencia, Hospital Regional de Moquegua - 2012?

### **1.1.2 JUSTIFICACION:**

El estudio es importante porque permitirá determinar cuáles son los factores que participan para la obtención de satisfacción ó insatisfacción del usuario y sus relaciones con los aspectos motivacionales estados críticos emotivos del personal de salud y del usuario externo cobra relevancia al tratar de identificar las relaciones existentes entre este estado emotivo del personal de salud y evaluar el grado de satisfacción del usuario externo con el servicio prestado; se ha observado que el número de quejas se ha incrementado en esta área por diferentes factores que trataremos de identificar; así mismo determinar los factores motivacionales del personal de salud participante en esta atención de salud

del profesional de salud de salud que labora en el área de emergencia del Hospital Regional de Moquegua.

**Significancia del estudio:**

Resulta muy importante esta investigación porque permitirá determinar cuáles son los factores que participan para la obtención de satisfacción ó insatisfacción del usuario y sus relaciones con los aspectos motivacionales del personal de salud en el área de emergencia del Hospital Regional de Moquegua.

**Viabilidad del estudio:**

Se trata de un estudio que se desarrolla a base de encuestas realizadas en los usuarios y al personal de salud, información de estadísticas de indicadores hospitalarias, evaluación de los procesos administrativos, del personal de salud que labora en dichas áreas .Así mismo la participación del usuario externo llevará a la consecución de lograr una mejor atención del mismo para disminuir el grado de insatisfacción que presente en el momento de crisis ó emergencia.

### **Trascendencia del estudio:**

Los resultados obtenidos podrán servir para hacer correcciones en la atención de estos usuarios y puede servir de modelo de atención de las emergencias de otros hospitales que tengan estos servicios.

Al hacer la determinación de los factores determinantes de la satisfacción del usuario y su relación con el estado motivacional del personal de salud permitirá plantear posteriormente formas de solución con el consiguiente beneficio de:

- 1.- Los usuarios externos en el área de emergencia.
- 2.- El hospital como modelo de atención de emergencias.
- 3.- En la gestión de los directivos por establecer mejoras en la atención de salud del servicio de emergencia.
- 4.- Se evitarían problemas tanto asistencial así como de mala práctica.
- 5.- Se lograra hacer la corrección de los aspectos motivacional del profesional de salud.

## **1.2 OBJETIVOS:**

### **1.2.1OBJETIVO GENERAL:**

“Determinar el grado de satisfacción del usuario externo en relación a la motivación del profesional de salud del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua-2012”

### **1.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS:**

- Identificar el grado de motivación del profesional de salud que atiende en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua.
- Establecer el grado de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua.

## **1.3 HIPOTESIS:**

### **1.3.1Hipótesis general:**

La satisfacción del usuario externo está relacionado con la motivación del personal de salud del servicio de emergencia-Hospital Regional de Moquegua-2012.

### **1.3.2 Hipótesis Específicas:**

- El grado de motivación del profesional de salud que atiende en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua ES ALTA.
- El grado de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua ES ALTA.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION:**

Luego de realizar la revisión de antecedentes se han encontrado algunos estudios relacionados. Así tenemos que:

**LIZ BETZABEL EGUSQUIZA OCAÑO**, realizó en lima (2007) un ESTUDIO TITULADO "MOTIVACIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO" donde se hallaron los siguientes resultados:

Mayor porcentaje de profesionales se sientes poco motivados(50%), mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas, no están satisfechos, (35%), ligeramente satisfechos, (35%), satisfechos (5%) y muy satisfechos (10%)

**ROMMY MAURO RIOS NUÑEZ**,realizo en Lima (2006) realizo un estudio de investigación sobre “MOTIVACION LABORAL DE LAS ENFERMERAS ASISTENCIALES Y LA RELACIÓN CON EL DESARROLLO PROFESIONAL, EN EL HOSPITAL NACIONAL CAYETANO HEREDIA” según los datos arrojados se tiene la siguiente conclusión:

El mayor números de enfermeras tiene motivación laboral de tipo intrínseca, en el desarrollo profesional se observó, que el mayor porcentaje tuvo un desarrollo no adecuado siendo el más significativo el desarrollo cognitivo, el mayor porcentaje de enfermeras adecuado se encuentra en las menores de 35 años y las solteras sin hijos.

**VICTOR HUGO CORDOVA BONIFACIO**, realizo en lima (2007) se realizó un estudio de investigación sobre “ SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GRAU EN RELACION CON LA MOTIVACION DEL PERSONAL DE SALUD” el cual se evidenciaron los siguientes resultados:

La satisfacción del Usuario externo, en las 4 áreas de Emergencia estudiadas tiene las siguientes características: El 25.1% la

población está insatisfecha y su índice de Insatisfacción de 14.1%. Se destaca que es el sexo femenino el más insatisfecho.

**ANDRADE, MARTÍNEZ Y SACO** , realizo en cusco (2009) un estudio de “SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DE APOYO N° 1 - MINSA – CUSCO”, encontrando una Tasa de Satisfacción Completa del 60%, el área donde se halló el mayor puntaje fue Hostelería, y la que mostró el menor puntaje fue el área de Interrelación. En diversas investigaciones 13, 26 se encontró puntos de acuerdo entre los siguientes factores:

1. Existe una relación negativa entre la satisfacción laboral y las probabilidades de abandono del empleo.
2. Existe una relación negativa aunque menos firme entre la satisfacción laboral y el ausentismo.
3. La satisfacción laboral presenta una correlación significativa aunque inestable en el desempeño laboral.

## **2.2. FUNDAMENTOS TEORICOS**

El presente proyecto de investigación se fundamenta en las bases conceptuales: Satisfacción del usuario y Motivación del Personal.

### **2.2.1. CONCEPTOS BÁSICOS DE SATISFACCION DEL USUARIO**

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Estructura, Proceso y Resultado. Cada uno de estos elementos formó parte de un eje organizador de indicadores, guías prácticas de evaluación y estándares de medición y desempeño.

**Por “Estructura”**, se define a los insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales. Todos ellos necesarios, pero no suficientes para brindar una adecuada calidad de atención. Denota atributos concretos, mensurables y a menudo visibles.

**Por “Proceso”** se entiende todo aquello que se realiza actualmente para que el paciente reciba una adecuada prestación. El proceso de atención podría decirse que es el elemento clave para asegurar la calidad. Asumiendo que exista un mínimo de condiciones adecuadas de medicamentos, equipo e insumos, un adecuado “proceso” de atención tiene

una alta probabilidad de producir un resultado satisfactorio de la atención.

**Por “Resultado”** se entiende una adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos. Los resultados son medidos normalmente por indicadores de mortalidad y morbilidad y capacidad o discapacidad funcional producida por las enfermedades. Sin embargo, indicadores favorables pueden estar afectados por factores que no se encuentren directamente bajo el control de profesionales y trabajadores de la salud. Los factores culturales, viviendas con saneamiento básico y agua potable disponibles, dieta balanceada, medio ambiente, genética y otros, son condicionantes externos con directa relación a resultados adecuados y a una óptima calidad de vida y de salud. Por tanto, los éxitos de un adecuado proceso de atención no están ni clara ni unívocamente relacionados al accionar de los profesionales y trabajadores de la salud.

En la denominada “calidad humana” sin embargo, existen serios problemas de medición. Es más difícil medir la empatía personal, la confianza, la seguridad que inspira el médico en su

interacción con el paciente, que otras acciones francamente visibles. Por tanto, puede definirse la calidad humana como aquella relación interpersonal, de dos vías, existente entre el paciente y el profesional o trabajador de salud, que es a su vez el vehículo que permite que la calidad técnica pueda ser implementada de manera eficiente, pero que es la más difícil de identificar y evaluar.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios pues nos proporciona información sobre la calidad percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

Para el análisis de la variable percepción de la calidad de la atención se consideran tres categorías: buena, regular y mala calidad de la atención con base en la percepción del usuario sobre la calidad de la atención global recibida en el servicio de emergencia.

La calidad ha sido motivo de preocupación desde el inicio de la atención hospitalaria, por razones obvias el resultado de

acciones realizadas sobre el cuerpo de una persona es motivo de preocupación. Teniendo en cuenta la gran cantidad de parámetros para evaluar esta calidad, nos limitamos a uno de ellos para su mejor análisis, elegimos la “satisfacción del usuario” que es la complacencia que éste manifiesta con respecto a la atención recibida en sus diversos aspectos.

El concepto de calidad total como producto del nuevo modelo económico social de alta relación costo-beneficio, en un mundo de acciones globales e interdependientes, ha pasado a jugar un rol decisivo, no solamente en el ámbito de la productividad primaria sino también en la de servicios.

Desde esta definición, consideramos 4 factores asociados al concepto de satisfacción, y que se consideran como los atributos que debe reunir un servicio público desde el marco conceptual.

**1. Necesidad del servicio prestado:** Los servicios prestados en el centro de Emergencia, están encaminados a la satisfacción de necesidades sociales.

Desde esta relación satisfacción-necesidad, existirá satisfacción cuando el Centro de Emergencia resuelva las necesidades socio-sanitarias para las que ha sido definido.

**2. Imagen del servicio:** La imagen del servicio existe independientemente de la utilización del mismo. La imagen del servicio debe ser centro de interés y atención tanto para la entidad concesionaria como para el adjudicatario del servicio.

**3. Calidad del servicio:** Habrá calidad cuando haya satisfacción, y esta existirá cuando se cubra la necesidad de la forma y manera en que el cliente o el usuario consideran que es la mejor posible en cada momento.

**4. Importancia del servicio público:** Entendido como un amplio factor de calidad, que tiene en cuenta la importancia concedida por los usuarios, así como elementos de representación social simbólica asociados al servicio.

Habida cuenta que hablar de satisfacción del usuario es hablar de una apreciación binaria, no es posible medirla en



niveles sino determinar su existencia o no, Según lo expuesto, la calidad de la atención médica se determina como aquella clase de atención que se espera pueda proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber tomado en cuenta el balance de las ganancias y pérdidas esperadas que acompañan el proceso de la atención en todas sus partes. Con este proceso ha surgido, por añadidura, la necesidad de controlar la calidad de la atención médica, la cual se ha consolidado como parte sustantiva del proceso de producción a fin de proteger y proporcionar satisfacción tanto a los usuarios internos como a los externos.

Sin embargo, la aproximación que estimamos más adecuada considera una relación dinámica, donde la calidad percibida es un antecedente de la satisfacción y un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad. Volviendo al debate anterior, algunos investigadores han concentrado sus fuerzas en determinar si la satisfacción de los usuarios es un buen índice para determinar la calidad de los servicios, sin embargo, se observa que la satisfacción

con el servicio está influenciada por la calidad global, pero también con el servicio esencial, es decir, con el servicio médico por lo que la conclusión básica que se desprende, es que la calidad percibida del servicio es un antecedente de la satisfacción, no observándose ninguna relación en sentido inverso”

Percepción del usuario externo de la calidad de la atención;  
Variable independiente: Atención brindada en el servicio de emergencia y Variables de control: Sexo, grado de instrucción, área de emergencia donde acudió el usuario y destino del paciente después de la atención.

Para evaluar el grado de satisfacción del usuario del sistema, en forma genérica en base a las condiciones actuales de asistencia médica se ha partido del modelo denominado " tubo de la satisfacción" propuesto por Elías y Alvarez que viene a ser una modificación del Servqual y que contempla los siguientes parámetros:

- **Fiabilidad:** Es la opinión del usuario con respecto al nivel de efectividad, promesa implícita o explícita sobre el servicio sanitario que prestan las instituciones.
- **Sensibilidad:** Es la expectativa que tiene el usuario respecto a las instituciones referente a que recibirá la atención en los tiempos más adecuados, es decir la cuota de respeto que brindan con respecto al tiempo del usuario.
- **Tangibilidad:** Es la valoración que hace el usuario respecto al aspecto de las personas y de las estructuras de las entidades prestadoras.
- **Aseguramiento:** Es la opinión acerca de la cortesía, profesionalidad y seguridad que brindan los actores del acto asistencial en la institución.

## **MOTIVACION DEL PERSONAL DE SALUD**

La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía.

"Los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido.

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas similares.

En los seres humanos, la motivación engloba tanto los impulsos conscientes como los inconscientes. Las teorías de la motivación, en psicología, establecen un nivel de motivación primario, que se refiere a la satisfacción de las necesidades elementales, como respirar, comer o beber, y un nivel secundario referido a las necesidades sociales, como el logro o el afecto. Se supone que el primer nivel debe estar satisfecho antes de plantearse los secundarios. El psicólogo estadounidense Abraham Maslow diseñó una

jerarquía motivacional en seis niveles que, según él explicaban la determinación del comportamiento humano. En cuanto a las primeras ideas de motivación que fueron apareciendo en distintos contextos históricos valen destacar las siguientes: En el modelo tradicional, que se encuentra ligado a la escuela de la Administración Científica se decía que la forma de motivar a los trabajadores era mediante un sistema de incentivos salariales; o sea que cuanto más producían los trabajadores, más ganaban. Para esta escuela la motivación se basaba únicamente en el interés económico (homo económicos; entendiéndose por este concepto al hombre racional motivado únicamente por la obtención de mayores beneficios). A nuestro parecer la motivación humana es mucho más compleja puesto que abarca tanto la parte económica como la intelectual, espiritual, etc.

**Ciclo Motivacional:** En cuanto a la motivación, podríamos decir que tiene diversas etapas, un círculo completo, en el cual se logra un equilibrio si las personas obtienen la satisfacción. La satisfacción con el trabajo refleja el grado de satisfacción de necesidades que se deriva del trabajo o se experimenta en él. En caso de no cumplirse el ciclo

motivacional, esto provoca la frustración de la persona. Ahora bien podríamos mencionar a qué nos referimos con este concepto. Frustración es aquella que ocurre cuando la persona se mueve hacia una meta y se encuentra con algún obstáculo. La frustración puede llevarla tanto a actividades positivas, como constructivas o bien formas de comportamiento no constructivo, inclusive la agresión, retraimiento y resignación. También puede ocurrir que la frustración aumente la energía que se dirige hacia la solución del problema, o puede suceder que ésta sea el origen de muchos progresos tecnológicos, científicos y culturales en la historia. Esta frustración lleva al individuo a ciertas reacciones:

1. Desorganización del comportamiento
2. Agresividad
3. Reacciones emocionales
4. Alineación y apatía.

### **Diferencia entre Motivación y Satisfacción**

Se puede definir a la motivación como el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o meta. En cambio, la

satisfacción está referida al gusto que se experimenta una vez cumplido el deseo.

Podemos decir entonces que la motivación es anterior al resultado, puesto que esta implica un impulso para conseguirlo; mientras que la satisfacción es posterior al resultado, ya que es el resultado experimentado.

### **Influencia del grupo en la Motivación:**

Las personas tratan de satisfacer al menos una parte de sus necesidades, colaborando con otros e un grupo. En él, cada miembro aporta algo y depende de otros para satisfacer sus aspiraciones. Es frecuente que en este proceso la persona pierda algo de su personalidad individual y adquiera un complejo grupal, mientras que las necesidades personales pasan a ser parte de las aspiraciones del grupo.

Es importante señalar que el comportamiento individual es un concepto de suma importancia en la motivación. Tiene como características el trabajo en equipo y la dependencia de sus integrantes. Para que pueda influir en un grupo, el

gerente no debe tratarlo como un conjunto de individuos separados, si no como un grupo en sí.

Cuando los gerentes quieran introducir un cambio lo más apropiado sería aplicar un procedimiento para establecer la necesidad del cambio ante varios miembros del grupo, y dejar que ellos de alguna manera, logren que el grupo acepte el cambio. Es común que los integrantes de cualquier grupo, escuchen y den más importancia a lo que dice otro miembro del grupo que a las personas que sean ajenas a éste. Cuando se trata de grupos se deben tener en cuenta ciertos requisitos básicos para lograr la motivación:

- Saber a quién poner en cierto grupo de trabajo
- Desplazar a un inadaptado
- Reconocer una mala situación grupal

Las diversas investigaciones realizadas han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza cuando las personas son libres para elegir su grupo de trabajo. De la misma forma, las satisfacciones laborales de cada integrante se acentúan en tales condiciones, tal vez se debe a que cada uno trabaja con empleados a los que estima, con



quienes prefieren colaborar y los ajustes del comportamiento son relativamente pequeños.

### **Importancia del gerente en la Motivación:**

Hay diversas cosas que un gerente puede realizar para fomentar la motivación de los trabajadores:

Hacer interesante el trabajo: El gerente debe hacer un análisis minucioso de cuanto cargo tenga bajo su control. El gerente no debe olvidarse de una pregunta, la cual debe hacérsela constantemente: "¿Es posible enriquecer este cargo para hacerlo más interesante?". Hay un límite al desempeño satisfactorio que puede esperarse de personas ocupadas en tareas muy rutinarias. Es muy común que nos encontremos frente a personas que al ejecutar constantemente la misma simple operación sin cesar, desemboque rápidamente en la apatía y el aburrimiento de éstas.

Relacionar las recompensas con el rendimiento: Hay muchas razones por las cuales los gerentes tienden a ser reacios para vincular las recompensas con el rendimiento.

Primero y principal, es mucho más fácil acordar a todos un mismo aumento de sueldo. Este enfoque suele implicar menos trájín y además requiere poca justificación. La segunda razón podría estar ligada a los convenios sindicales, los cuales suelen estipular, que a igual trabajo debe pagarse igual salario. Suele ocurrir en otros casos que la política de la organización determina que los aumentos de salarios responden a ciertos lineamientos, no vinculables con el rendimiento. Sin embargo, aún en estos casos, suele haber recompensas aparte del sueldo que pueden ser vinculadas con el rendimiento. Éstas podrían incluir la asignación a tareas preferidas o algún tipo de reconocimiento formal.

Proporcionar recompensas que sean valoradas: Muy pocos gerentes sedetienen alguna vez a pensar qué tipo de retribuciones son más apreciadas por el personal. Habitualmente los administradores piensan que el pago es la única recompensa con la cual disponen y creen además, que no tienen nada para decir con respecto a las recompensas que se ofrecen. Es creencia general que sólo

la administración superior puede tomar estas decisiones. Sin embargo, hay muchos otros tipos de recompensa que podrían ser realmente apreciadas por el personal. Vale destacar a modo de ejemplo al empleado a quien se le asigna para trabajar en determinado proyecto o se le confía una nueva máquina o herramienta; seguramente éste valoraría mucho este tipo de recompensa. Como síntesis podría decirse que lo más importante para el administrador es que sepa contemplar las recompensas con las que dispone y saber además qué cosas valora el subordinado.

Tratar a los empleados como personas: Es de suma importancia que los trabajadores sean tratados del mismo modo, ya que en el mundo de hoy tan impersonal, hay una creciente tendencia a tratar a los empleados como si fueran cifras en las computadoras. Este es un concepto erróneo puesto que en lo personal creemos que a casi todas las personas les gusta ser tratadas como individuos.

Alentar la participación y la colaboración: Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los

beneficios potenciales, creemos que sigue habiendo supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores.

Ofrecer retroalimentación (feed-back) precisa y oportuna: A nadie le gusta permanecer a oscuras con respecto a su propio desempeño. De hecho un juicio de rendimiento negativo puede ser preferible a ninguno. En esta situación, una persona sabrá lo que debe hacer para mejorar. La falta de retroalimentación suele producir en el empleado una frustración que a menudo tiene un efecto negativo en su rendimiento.

### **Enfoque de sistemas y contingencias de la motivación:**

El no considerar estas variables trae como consecuencia el fracaso, después de haber sido aplicado un motivador o grupo de motivadores.

Dependencia de la motivación respecto del ambiente organizacional: Los deseos e impulsos de los individuos se pueden ver afectados de acuerdo al ambiente organizacional en el cual trabajan, provocando este la inhibición ó incentivación de las motivaciones.

Motivación, liderazgo y administración: La motivación va a depender e influir de los estilos de liderazgo y la practica administrativa; respondiendo estos a las motivaciones de las personas para diseñar condiciones en las cuales el personal se desenvuelva sin inconveniente.

### **2.2.2.TEORIAS DE LA MOTIVACION**

Al hacer una perspectiva contemporánea a cerca de la motivación, nos encontramos con que Landy y Becker han clasificado diversos enfoques modernos con respecto a estas teorías, las cuales son:

#### **Teoría de las Necesidades:**

Se concentra en lo que requieren las personas para llevar vidas gratificantes, en particular con relación a su trabajo.

La jerarquía de las Necesidades de Maslow: Esta es la teoría de motivación por la cual las personas están motivadas para satisfacer distintos tipos de necesidades clasificadas con cierto orden jerárquico.

**Necesidades de Autorrealización**

**Necesidades Secundarias**

**Necesidades de estima**

**Necesidades sociales o de pertenencia**

**Necesidades de seguridad**

**Necesidades Primarias**

**Necesidades fisiológicas**

#### **Teoría ERG:**

Esta es la teoría expuesta por Clayton Alderfer. Éste estaba de acuerdo con Maslow en cuanto a que la motivación de los trabajadores podía calificarse en una jerarquía de necesidades.

En un primer punto Alderfer señala que las necesidades tienen tres categorías:

- Existenciales (las mencionadas por Maslow)
- De relación (relaciones interpersonales)
- De crecimiento (creatividad personal)

En segundo lugar menciona que cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las

necesidades inferiores volverán, a pesar de que ya estaban satisfechas.

Con respecto a esto no coincidía con Maslow, puesto que éste opinaba que al satisfacer la necesidad perdía su potencial para motivar una conducta. Además consideraba que las personas ascendían constantemente por la jerarquía de las necesidades, en cambio para Alderfer las personas subían y bajaban por la pirámide de las necesidades, de tiempo en tiempo y de circunstancia en circunstancia.

### **Teoría de las tres necesidades:**

John W. Atkinson propone en su teoría que las personas motivadas tienen tres impulsos:

- La necesidad del Logro en relación con el grado de motivación para ejecutar sus tareas laborales.
- La necesidad del Poder grado de control sobre su situación.
- La necesidad de Afiliación buscan estrecha relación con los demás.

### **Teoría de la Equidad:**

El factor central para la motivación en el trabajo es la evaluación individual en cuanto a la equidad y la justicia de la recompensa recibida. El término equidad se define como la porción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales. Según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado.

### **Teoría de la expectativa:**

En este caso David Nadler y Edward Lawler dieron cuatro hipótesis sobre la conducta en las organizaciones, en las cuales se basa el enfoque de las expectativas:

La conducta es determinada por una combinación de factores correspondientes a la persona y factores del ambiente.

Las personas toman decisiones conscientes sobre su conducta en la organización. Las personas tienen diferentes necesidades, deseos y metas.



Las personas optan por una conducta cualquiera con base en sus expectativas que dicha conducta conducirá a un resultado deseado.

Estos son base del modelo de las perspectivas, el cual consta de tres componentes:

- **Las expectativas del desempeño-resultado:** Las personas esperan ciertas consecuencias de su conducta.
- **Valencia:** El resultado de una conducta tiene una valencia o poder para motivar, concreta, que varía de una persona a otra.
- **Las expectativas del esfuerzo-desempeño:** Las expectativas de las personas en cuanto al grado de dificultad que entraña el buen desempeño afectará las decisiones sobre su conducta. Éstas eligen el grado de desempeño que les darán más posibilidades de obtener un resultado que sea valorado.

### **Teoría del Reforzamiento:**

Es la llevada a cabo por el psicólogo B. F. Skinner. En esta se explica que los actos pasados de un individuo

producen variaciones en los actos futuros mediante un proceso cíclico que puede expresarse así: A modo de síntesis puede citarse lo siguiente con respecto a esta teoría:

"Enfoque ante la motivación que se basa en la ley del efecto, es decir la idea de que la conducta que tiene consecuencias positivas suele ser repetida, mientras que la conducta que tiene consecuencias negativas tiende a no ser repetida."

#### **Teoría de las Metas:**

Esta es la teoría expuesta por el psicólogo Edwin Locke, en la cual se establece que las personas se imponen metas con el fin de lograrlas. Para lograr la motivación de los trabajadores, éstos, deben poseer las habilidades necesarias para llegar a alcanzar sus metas

### **2.2.3. TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE LA MOTIVACIÓN**

Teoría de los dos factores de la motivación: Esta es la teoría desarrollada por Frederick Herzberg a finales de los años

cincuenta, en la cual se dice que tanto la satisfacción como la insatisfacción laboral derivan de dos series diferentes de factores. Por un lado tenemos a los factores higiénicos o de insatisfacción, y por el otro a los motivantes o satisfactores. Se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano:

**Factores higiénicos ó ambientales:**

Localizados en el ambiente que los rodea y están manejados por la empresa por ejemplo las condiciones de trabajo, el que nunca logra satisfacer totalmente las necesidades del ser humano. Estos están fuera del control de las personas.

**Principales factores higiénicos:** salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc.

Herzberg destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, el trabajo es una situación desagradable y para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar

salarialmente, o sea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo.

Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción.

Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción Herzberg los llama factores de insatisfacción.

**Factores de Higiene:** Estos factores no llevan a niveles mayores de Motivación, pero sin ellos existe insatisfacción.

Consideraciones en:

**1. Políticas y administración de la compañía.**

- a. Me siento plenamente identificado con los valores de la institución.
- b. La Misión de la institución es valiosa pero no creo en ella.

## **2. Tipo de supervisión.**

- a. Tengo amplia libertad para desarrollar mi trabajo.
- b. Percibo cierto acoso en la supervisión que se me hace.

## **3. Condiciones de trabajo.**

- a. He sido entrenado sobre el plan de seguridad e higiene de la institución.
- b. Ambientalmente hablando, esta Institución todavía tiene que recorrer un largo camino.

## **4. Relaciones interpersonales.**

- a. Mis mejores amigos se encuentran dentro de la Institución.
- b. Establecer buenas relaciones con la gente de esta organización es cosa complicada.

## **5. Salario.**

- a. El trabajo que desempeño está justamente pagado.
- b. Existe un desfase entre las labores y el pago de las mismas.

## **6. Estatus.**

- a. Pertenecer a esta institución es parte de mi realización personal.
- b. Mis aspiraciones personales profesionales están más allá de esta empresa.

## **7. Seguridad.**

- a. La organización me ofrece seguridad en la conservación de mi empleo.
- b. Perder el empleo en esta empresa es cosa de todos los días.

### **•Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Factores motivacionales o de función: son los que están relacionados con el trabajo que él desempeña por ejemplo el reconocimiento, el trabajo estimulante y el crecimiento y desarrollo personal. Enmarca lo que la gente realmente hace en el empleo. Estos factores resultan de los generadores internos de los empleados, convirtiéndose en motivación más que acción.

Estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores

materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la "desmotivación" ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar.

Según Herzberg los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas son mucho más profundos y estables cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo los llama factores de satisfacción. También destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción. Para él "el opuesto de la satisfacción profesional no sería la insatisfacción sino ninguna satisfacción". Así se consideran:

**8. El logro.**

- a. Me parece que los objetivos de la organización reflejan mis objetivos profesionales.
- b. Entre el logro de mis objetivos y los de empresa, existe una brecha infranqueable.

**9. El reconocimiento.**

- a. El aparato institucional realmente reconoce los méritos de quienes se esfuerzan.
- b. Creo que la gente no da más de sí, porque nadie reconoce el esfuerzo extra.

**10. El crecimiento.**

- a. Las condiciones de mi empleo me llevarán lejos en 10 años.
- b. Con respecto al trabajo, creo que seguiré más o menos igual en 10 años.

**11. El interés en el trabajo.**

- a. Realmente trabajo en lo que deseo.
- b. Si fuera posible cambiaría de trabajo.

**12. Responsabilidad de trabajo.**



#### **2.2.4 FACTORES DE SATISFACCION Y FACTORES DE INSATISFACCION.**

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales o de satisfacción.
  
- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el "enriquecimiento de tareas", también llamado "enriquecimiento del cargo", el cual consiste en la sustitución

de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y satisfacción personal, para así con el empleado continúe con su crecimiento personal.

Según Herzberg el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de motivación y de productividad, reduce la ausencia en el trabajo, y la rotación de personal. Claro que no todos estuvieron de acuerdo con este sistema, según los críticos, notan una serie de efectos indeseables, como el aumento de ansiedad, aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimiento de explotación cuando la empresa no acompaña lo bueno de las tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dado a las tareas dadas. Herzberg concede poca importancia al estilo de administración y lo clasifica como factor higiénico, lo cual también ha sido blanco de severas críticas. Es una teoría interesante para los casos de reorganización que tengan

como objetivo el aumento de productividad, y en la que no haya necesidad de valorar la situación global.

Algunos posibles efectos del enriquecimiento del cargo.

Efectos deseables:

- Aumento de la motivación
- Aumento de la productividad
- Reducción del ausentismo
- Reducción de la rotación del personal

Efectos indeseables:

- Aumento de la ansiedad
- Aumento del conflicto
- Enriquecimiento
- Sentimiento de explotación
- Reducción de las relaciones interpersonales

**2.3. VARIABLES:**

- **Variable independiente:** Satisfacción de Usuario Externo
- **Variable dependiente:** Motivación del profesional

## 2.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORIA	
SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN RELACION A LA MOTIVACION DEL PERSONAL	SATISFACCION USUARIO EXTERNO	FIABILIDAD	SI NO	
		SENSIBILIDAD	SI NO	
		TANGIBILIDAD	SI NO	
		ASEGURAMIENTO	SI NO	
		EMPATIA	SI NO	
	MOTIVACION DEL PERSONAL	MOTIVACIONALES INTRINSECOS	O	SI NO
		HIGIENE O EXTRINSECOS		SI NO

## **2.5. DEFINICIÓN DE VARIABLES:**

### **A. FIABILIDAD DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA.**

**Definición Operacional.** Opinión del usuario con respecto al nivel de efectividad, promesa implícita ó explícita sobre el servicio sanitario que prestan las instituciones.

**Operacionalización:** Encuesta de opinión.

**Indicador:** Porcentaje de usuarios que perciben el grado de efectividad en la prestación de servicio de salud.

### **B. SENSIBILIDAD DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA.**

**Definición Operacional:** Es la expectativa del usuario externo respecto a las instituciones referente a la atención en el tiempo adecuado, es decir la cuota de respeto que se brinda con respecto a la atención del usuario.

**Operacionalización:** Encuesta de opinión.

**Indicador:** Porcentaje de pacientes atendidos en el tiempo adecuado en el área de emergencia del Hospital/Tiempo de espera.

### **C. TANGIBILIDAD DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE**

#### **EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA.**

**Definición Operacional:** Es la valoración que hace el usuario respecto al aspecto de las personas de las estructuras de las entidades prestadoras.

**Operacionalización:** Encuesta de opinión.

**Indicador:** Porcentaje de la valoración de los usuarios sobre aspecto del personal y estructuras del área de emergencias del Hospital Regional de Moquegua.

### **D. ASEGURAMIENTO EL USUARIO EXTERNO EN EL**

#### **ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA.**

**Definición Operacional.** Es la opinión acerca de la cortesía, profesionalidad y seguridad que brindan los actores del acto asistencial en la institución.

**Operacionalización:** Encuesta de opinión

**Indicador:** Porcentaje de eficiencia profesional de los trabajadores del Hospital Regional de Moquegua.

**E. EMPATÍA DEL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA.**

**Definición Operacional.** Es la opinión respecto de la accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario por parte del personal de las instituciones. Es la atención individualizada del usuario.

**Operacionalización:** Encuesta de opinión.

**Indicador:** Porcentaje de usuarios que opinan favorablemente sobre la buena comunicación.

**F. MOTIVACION DEL PERSONAL DE SALUD DEL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL MOQUEGUA.**

**Definición Operacional.** Es el impulso y el esfuerzo para satisfacer un deseo o alcanzar una meta.

**Operacionalización:** Encuesta de opinión

**Indicador:** Porcentajes del personal de salud con factores motivacionales o de higiene.

**VARIABLES DE CONTROL:** Edad, Sexo, grado de instrucción, estado Civil y procedencia.

**INDICADOR:** Porcentaje de pacientes que perciben a la institución del Hospital Regional de Salud de Moquegua del área de emergencias.



## **CAPITULO III**

### **MATERIAL Y METODO**

#### **3.1 TIPO DE INVESTIGACION.**

El tipo de investigación del presente trabajo es **DESCRIPTIVA RELACIONAL** porque se juega un rol determinante causal entre una y otra variable.

#### **3.2 POBLACION Y MUESTRA.**

##### **3.2.1. POBLACIÓN O UNIVERSO.**

- Para medir la satisfacción del usuario se tomará en cuenta el número promedio de pacientes que acuden al Hospital Regional por el servicio de emergencias por lo que nuestra población es de 150 atenciones.
  
- Para medir la motivación de los profesionales, la población de estudio son 35 profesionales entre médicos 21, enfermeras 7, obstetrix 2, técnicos de enfermería 5.

##### **3.2.2. MUESTRA**

- De nuestro universo de aproximadamente 150 atenciones en el servicio de emergencias por semana,

hemos encontrado que nuestra muestra será de 35 pacientes, número obtenido después de aplicar la fórmula siguiente:

$$n = \frac{(Z^2 pqN)}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

en donde:

$n$  es la muestra a obtener

$Z$  es el nivel de confianza, es decir = 1.96

$e$  es el grado de error, es decir = 0.08

$N$  es el universo, es decir = 150

$p$  es la probabilidad de ocurrencia, es decir = 0.5

$q$  es la probabilidad de no ocurrencia, es decir = 0.5

Así tenemos las siguientes cifras:

$$n = \frac{((1.96)^2 (0.5) (0.5) (150))}{((150) (0.08)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5))}$$

$$n = \frac{((3.84) (0.25) (150))}{((150) (0.0064) + (3.84) (0.25))}$$

$$n = \frac{68.06}{0.96 + 0.9604}$$

$$n = \frac{68.06}{1.9204}$$

$$n = 35.44$$

Por ello, redondeando, nuestra muestra es de 35 pacientes que acuden al Hospital Regional Moquegua por el servicio de emergencias.

- El tamaño de muestra es de 35 trabajadores profesionales asistenciales que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua, entre médicos, enfermeras, obstétricas y técnicos de enfermería.

#### **Criterios de inclusión:**

Profesionales de salud del área de emergencia entre médicos como: medico emergencista, medicina interna,

medicina general, pediatría, ginecología, traumatología, cirugía, cardiología.

Así como también enfermeras, obstetras y técnicos de enfermería.

**Criterios de exclusión:**

- Trabajadores administrativos.
- Trabajadores de otras áreas.
- Interconsultas

**3.3. TECNICAS Y RECOLECCION DE DATOS**

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta y un test, dándose esta en dos modalidades, la primera consistió en reunir a los trabajadores en un ambiente, previa autorización, se dio a conocer el motivo de la presencia de los investigadores y la importancia de su colaboración para la aplicación del instrumento.

Se repartieron las encuestas a los pacientes que ingresaron al servicio de Emergencia, se les explicó detalladamente las instrucciones para el correcto llenado de las mismas, para ello se

procedió a verificar que los participantes comprendieran el procedimiento antes del llenado.

Se indicó la hora de inicio de llenado, controlando el tiempo para la aplicación de cada una de las encuestas, durante este proceso se presentaron diversas interrogantes las cuales fueron

Absueltas durante todo el proceso de aplicación de las mismas (todo el proceso se realizó tomando en cuenta las normas establecidas por los autores).

Al término de las encuestas se procedió a verificar el correcto llenado de cada una de las encuestas, si faltaban datos o llenar algunos ítems se pidió a los participantes completarlos. Al culminarlos totalmente se procedió a recoger las encuestas y a agradecer la colaboración de cada uno de los participantes.

Durante el proceso de recolección de datos se aplicaron un determinado número de encuestas de manera individual.

Al término del proceso de recolección de datos se procedió a la selección de las encuestas según el criterio establecido en el estudio, posteriormente se procedió con la calificación, la interpretación y la tabulación respectiva.

### 3.4 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

#### 3.4.1. PROCESAMIENTO Y ANALISIS ESTADÍSTICOS DE DATOS

Se ha descartado el análisis de los datos mediante el modelo de regresión lineal múltiple debido a que la naturaleza de la información recopilada es netamente cualitativa por lo que para mejor análisis se utilizó la prueba de independencia de Ji-Cuadrado.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^{rc} \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Dónde:

$\chi^2$  : Es el valor estadístico

$O_i$ : representa el número de individuos que acuden al hospital regional Moquegua por el servicio de emergencias según la satisfacción con la atención y algún otro criterio a evaluar

**Ei:** representa el número de individuos que acuden al hospital regional Moquegua que se espera que tengan satisfacción con la atención y algún otro criterio a evaluar.

#### **VALORACION DE LAS VARIABLES:**

- La fiabilidad es valorada con las afirmaciones 1 a 3.
- La sensibilidad 4, 8-10.
- La tangibilidad 5-7.
- El aseguramiento 11-14.
- La empatía 15-21

#### **3.4.2. RESULTADOS DE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

##### **EXTERNO.**

**FIABILIDAD:** Opinión del usuario con respecto al nivel de efectividad, promesa implícita ó explícita sobre el servicio sanitario que prestan las instituciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS RESULTADOS**

#### **4.1.- RESULTADOS GENERALES:**

En este capítulo se presentan los resultados de la investigación realizada sobre el grado de satisfacción del usuario externo en relación a la motivación del profesional de salud del servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua-2012, de acuerdo a las encuestas realizadas a los pacientes y a los profesionales del Hospital regional de Moquegua, luego se ingresaron los datos a una base de datos para el procesamiento de datos utilizando el software estadístico SPSS, después se presentan los resultados obtenidos en cuadros y gráficos estadísticos con su interpretación respectiva de acuerdo a los objetivos e hipótesis de investigación planteados.



**CUADRO N° 01**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL  
USUARIO Y PERSONAL BRINDA CONFIANZA PARA EXPRESAR SU  
PROBLEMA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>personal brinda confianza</b>	Si	FRECUENCIA	23	6	29
		PORCENTAJE	65,7%	17,1%	82,9%
<b>personal brinda confianza</b>	No	FRECUENCIA	5	1	6
		PORCENTAJE	14,3%	2,9%	17,1%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

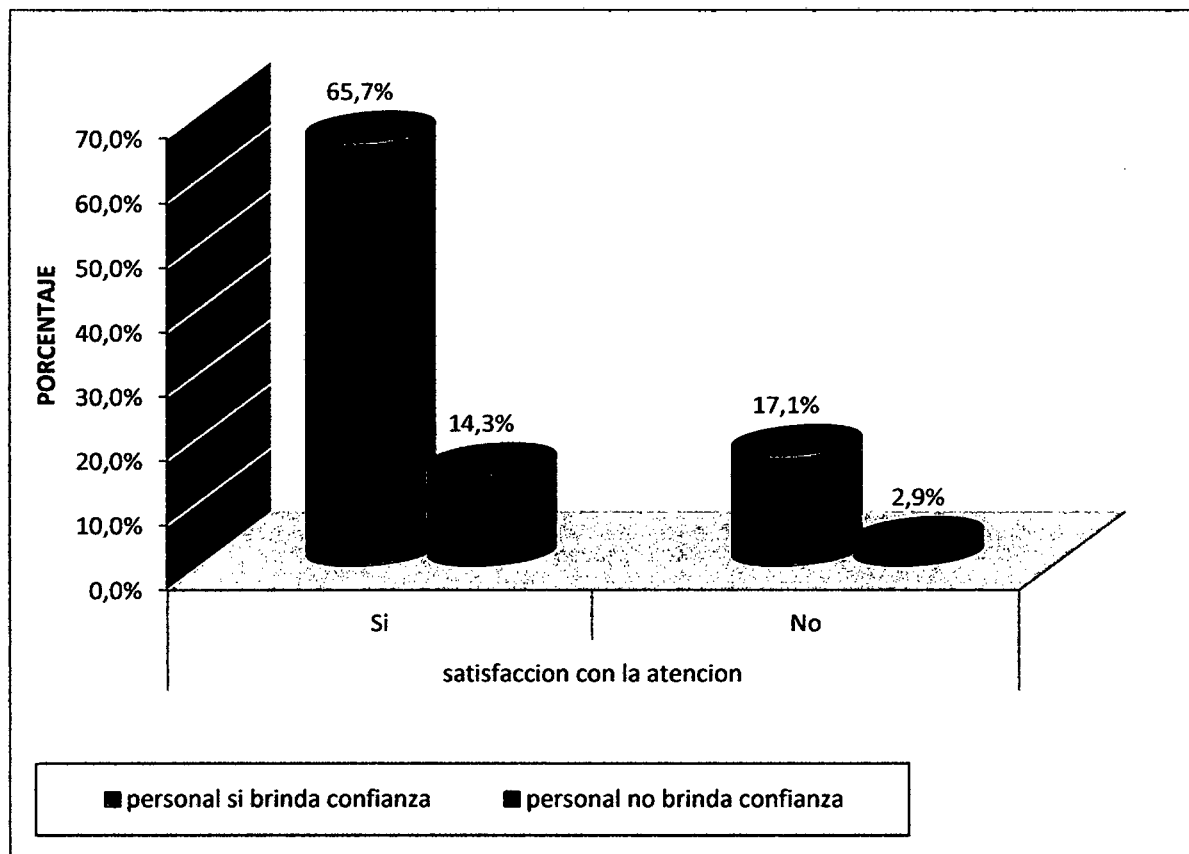
**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:**

Como se observa en el cuadro del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 65,7% dice que personal brinda confianza para expresar su problema y solamente el 14,3% dice que personal no brinda confianza. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 17,1% dice que personal brinda confianza ante un 2,9% que dice personal no brinda confianza.

### GRAFICO N° 01

DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y PERSONAL BRINDA CONFIANZA PARA EXPRESAR SU PROBLEMA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012



Fuente: Cuadro N°1

**CUADRO N° 02**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIOY PERSONAL EXPLICA EXAMEN A REALIZAR, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>Personal Explica Examen a realizar</b>	Si	FRECUENCIA	22	6	28
		PORCENTAJE	62,9%	17,1%	80,0%
<b>Examen a realizar</b>	No	FRECUENCIA	6	1	7
		PORCENTAJE	17,1%	2,9%	20,0%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:**

Como se observa en el cuadro del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 62,9% dice que personal si explica examen a realizar y solamente el 17,1% dice que personal no explica examen a realizar. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 17,1% dice que personal explica examen a realizar ante un 2,9% que dice que personal no explica examen a realizar.

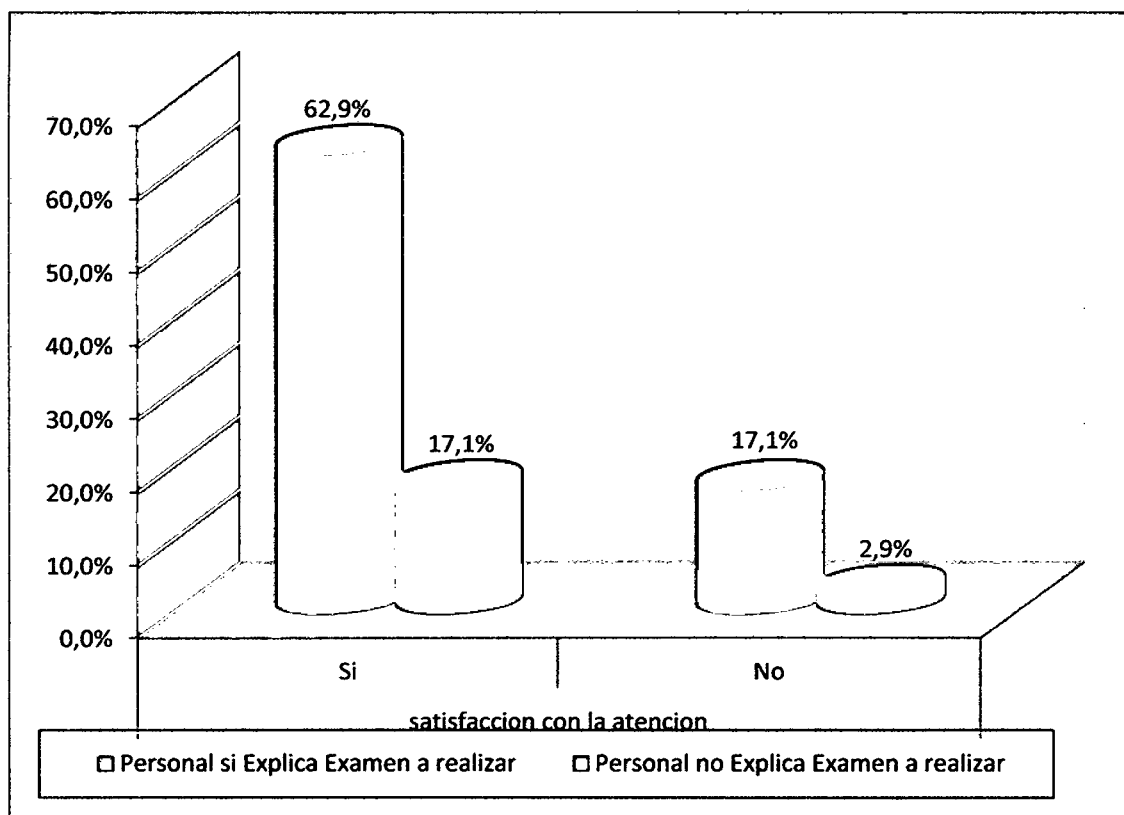
**GRAFICO N° 02**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL**

**USUARIO**

**Y PERSONAL EXPLICA EXAMEN A REALIZAR, EN EL HOSPITAL**

**REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



Fuente: Cuadro N°2

**CUADRO N° 03**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y PROFESIONAL EXPLICA PROBLEMA DE SALUD Y RESULTADO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

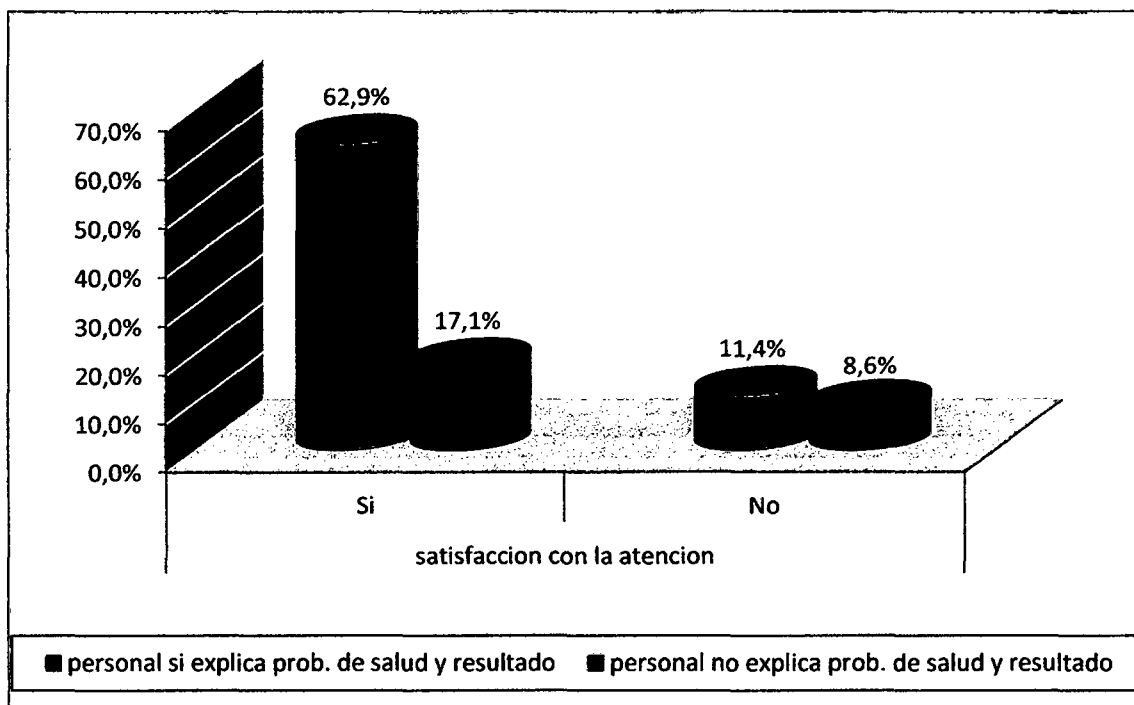
			satisfacción con la atención		Total	
			Si	No		
<b>personal explica problema de salud y resultado</b>	Si	FRECUENCIA	22	4	26	
		PORCENTAJE	62,9%	11,4%	74,3%	
	No	FRECUENCIA	6	3	9	
		PORCENTAJE	17,1%	8,6%	25,7%	
	<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
			PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL				

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 62,9% dice que personal si explica problema de salud y resultado, solamente el 17,1% dice que personal no explica problema de salud y resultado. Por otro lado se observa, que del 20% de los usuarios afirman no estar satisfechos con la atención el 11,4% dice que si explica ante un 8,6% que dice que personal no explica problema de salud y resultado.

**GRAFICO N° 03**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y PROFESIONAL EXPLICA PROBLEMA DE SALUD Y RESULTADO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°3**

**CUADRO N° 04**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012.**

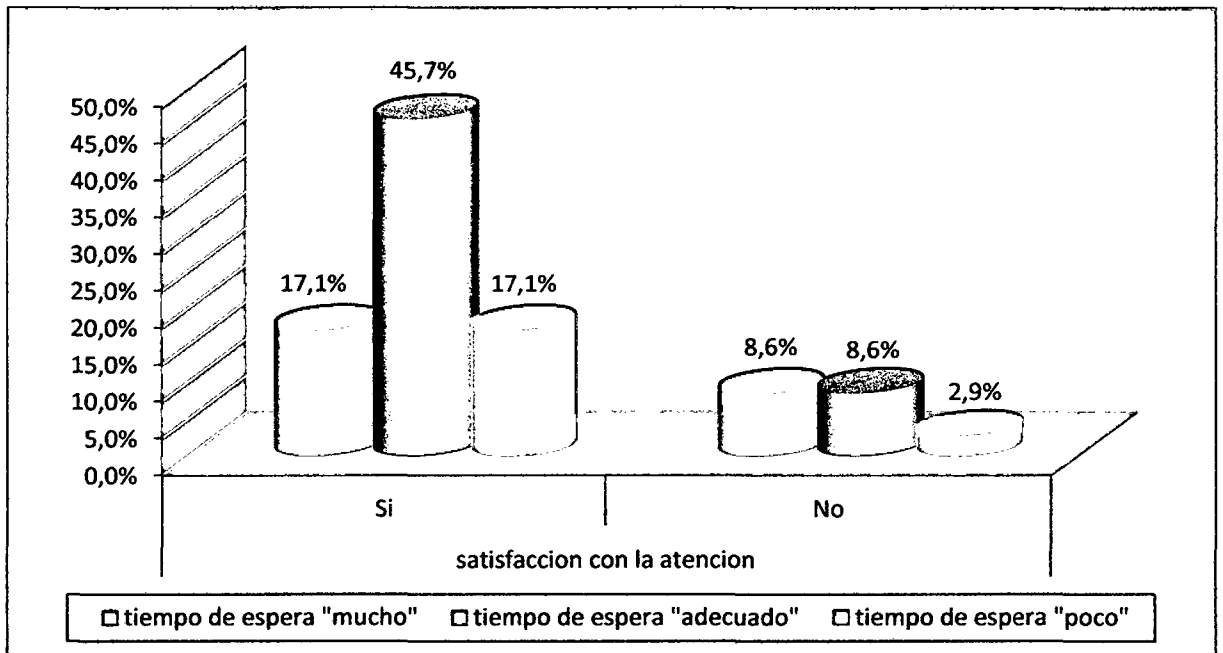
			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>tiempo de espera</b>	mucho	FRECUENCIA	6	3	9
		PORCENTAJE	17,1%	8,6%	25,7%
	Adecuado	FRECUENCIA	16	3	19
		PORCENTAJE	45,7%	8,6%	54,3%
	Poco	FRECUENCIA	6	1	7
		PORCENTAJE	17,1%	2,9%	20,0%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 45,7% dice que tiempo de espera fue adecuado, 17,1% dice que tiempo de espera fue mucho y otros 17,1% fue poco. Por otro lado se observa 20% de los usuarios afirman no estar satisfechos con la atención el 8,6% dice tiempo de espera adecuado, 8,6% fue mucho y solamente 2,9% fue poco.

### GRAFICO N° 04

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012.**



Fuente: Cuadro N°4



**CUADRO N° 05**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y BRINDA RESPUESTAS RAPIDAS A CONSULTAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

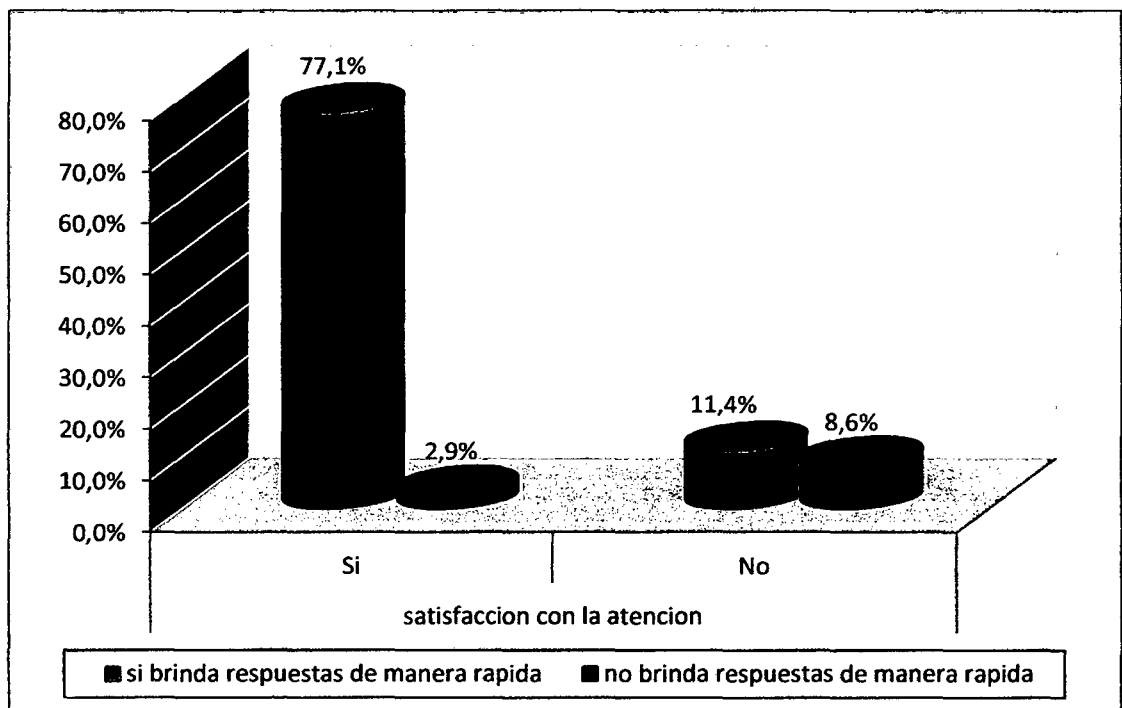
			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>brinda respuestas de manera rápida</b>	Si	FRECUENCIA	27	4	31
		PORCENTAJE	77,1%	11,4%	88,6%
<b>brinda respuestas de manera rápida</b>	No	FRECUENCIA	1	3	4
		PORCENTAJE	2,9%	8,6%	11,4%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 77,1% dice que personal si brinda respuestas de manera rápida y solamente el 2,9% no brinda respuestas de manera rápida. Por otro lado se observa que del 20% de los usuarios afirman no estar satisfechos con la atención el 11,4% dice personal brinda respuestas de manera rápida ante un 8,6% que no brinda respuestas rápida.

### GRAFICO N° 05

DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y BRINDA RESPUESTAS RAPIDAS A CONSULTAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012



Fuente: Cuadro N°5

**CUADRO N° 06**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y EL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA SIEMPRE SE MOSTRARON DISPUESTOS A BRINDARLE AYUDA Y ASISTENCIA EN EL TIEMPO QUE PERMANECIÓ EN EL SERVICIO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2012**

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>personal brinda ayuda y asistencia en el tiempo que permanece</b>	Si	FRECUENCIA	25	5	30
		PORCENTAJE	71,4%	14,3%	85,7%
	No	FRECUENCIA	3	2	5
		PORCENTAJE	8,6%	5,7%	14,3%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

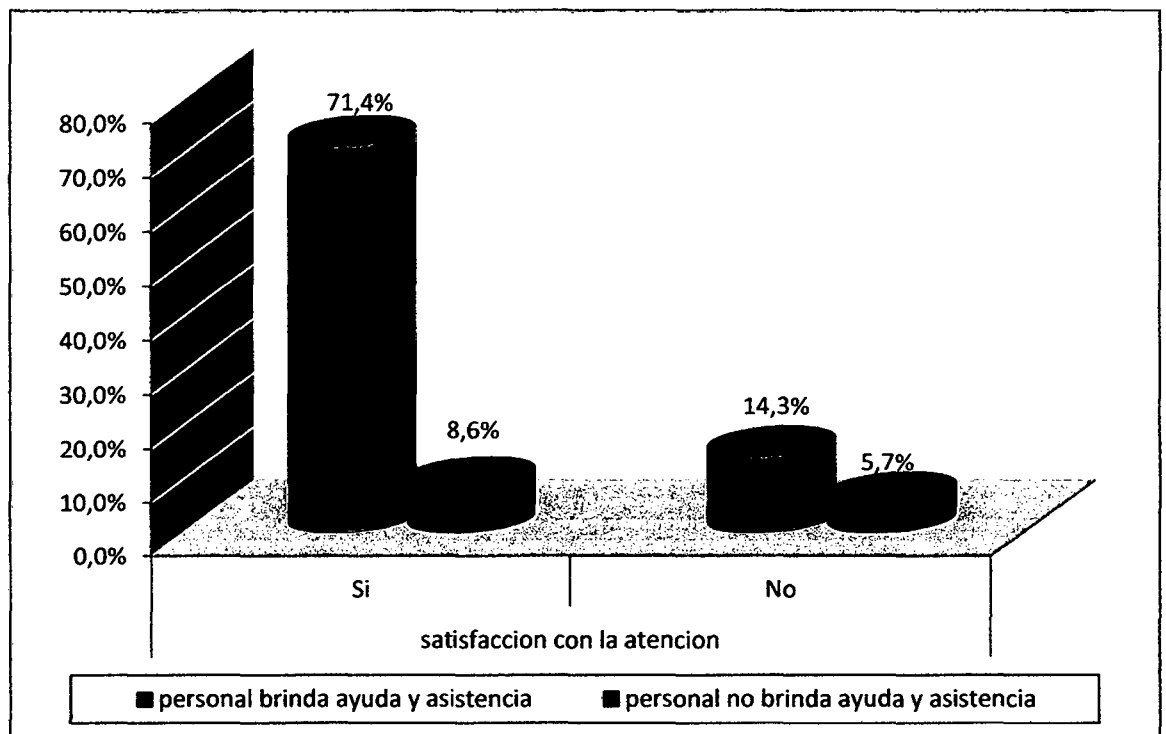
**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

### **INTERPRETACION:**

Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 71,4% dice que personal si brinda ayuda y asistencia y solamente el 8.6% dice que personal no brinda ayuda y asistencia. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 14,3% dice personal brinda ayuda y asistencia ante un 5,7% que dice que personal no brinda ayuda y asistencia en el tiempo que permanece en el servicio

**GRAFICO N° 06**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y EL PERSONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA SIEMPRE SE MOSTRARON DISPUESTOS A BRINDARLE AYUDA Y ASISTENCIA EN EL TIEMPO QUE PERMANECIÓ EN EL SERVICIO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2012**



**Fuente: Cuadro N°6**

**CUADRO N° 07**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y DISPOSICION DE TIEMPO PARA ATENDER Y ABSOLVER DUDAS RESPECTO A PROBLEMA DE SALUD, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

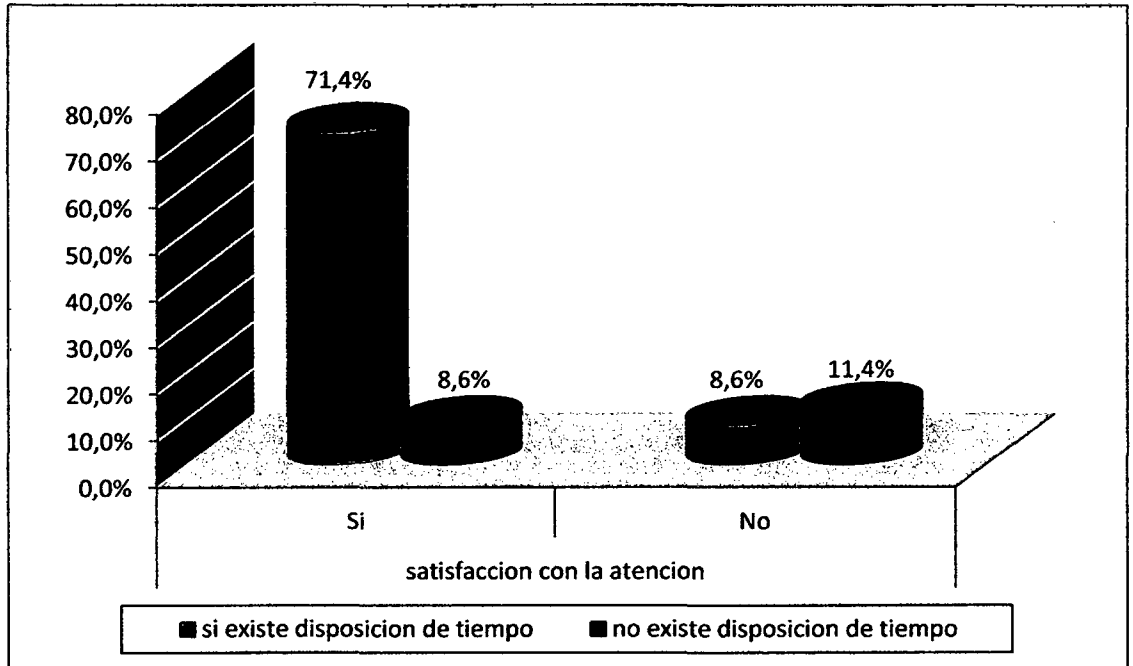
			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>disposición de tiempo al paciente</b>	Si	FRECUENCIA	25	3	28
		PORCENTAJE	71,4%	8,6%	80,0%
	No	FRECUENCIA	3	4	7
		PORCENTAJE	8,6%	11,4%	20,0%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 71,4% dice que si existe disposición de tiempo de parte del personal y solamente el 8,6% dice que no existe disposición de tiempo de parte del personal. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 11,4% dice que no existe disposición de tiempo del personal ante un 8,6% dispone de tiempo.

**GRAFICO N° 07**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y DISPOSICION DE TIEMPO PARA ATENDER Y ABSOLVER DUDAS RESPECTO A PROBLEMA DE SALUD, EN EL HOSPITALREGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°7**

**CUADRO N° 08**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL  
USUARIO Y AMBIENTES COMODOS DEL ESTABLECIMIENTO, EN  
EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>ambientes cómodos</b>	Si	FRECUENCIA	17	2	19
		PORCENTAJE	48,6%	5,7%	54,3%
	No	FRECUENCIA	11	5	16
		PORCENTAJE	31,4%	14,3%	45,7%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

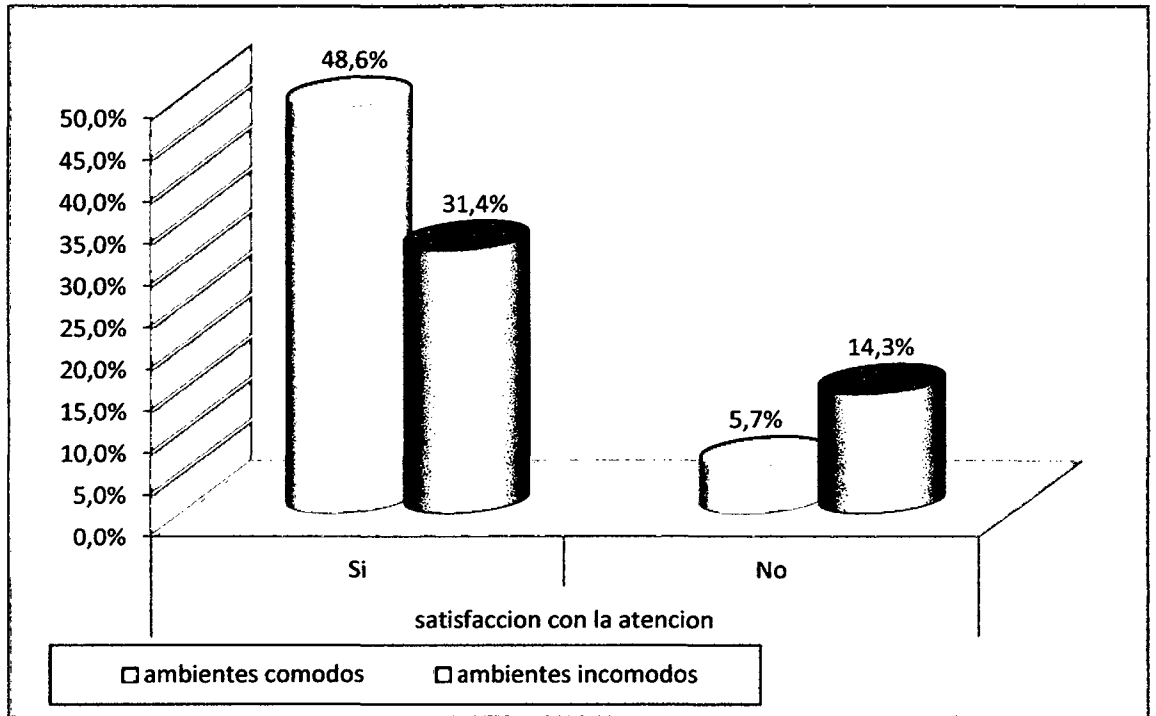
**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 48,6% dice que los ambientes del establecimiento son cómodos y solamente 31,4% dice que los ambientes del establecimiento no son cómodos. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 14,3% dice que los ambientes del establecimiento no son cómodos, un 5,7% los ambientes son cómodos.



**GRAFICO N° 08**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y AMBIENTES COMODOS DEL ESTABLECIMIENTO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°8**

**CUADRO N° 09**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA INSTITUCIÓN LE HAN PARECIDO CONFORTABLES Y ASEADAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

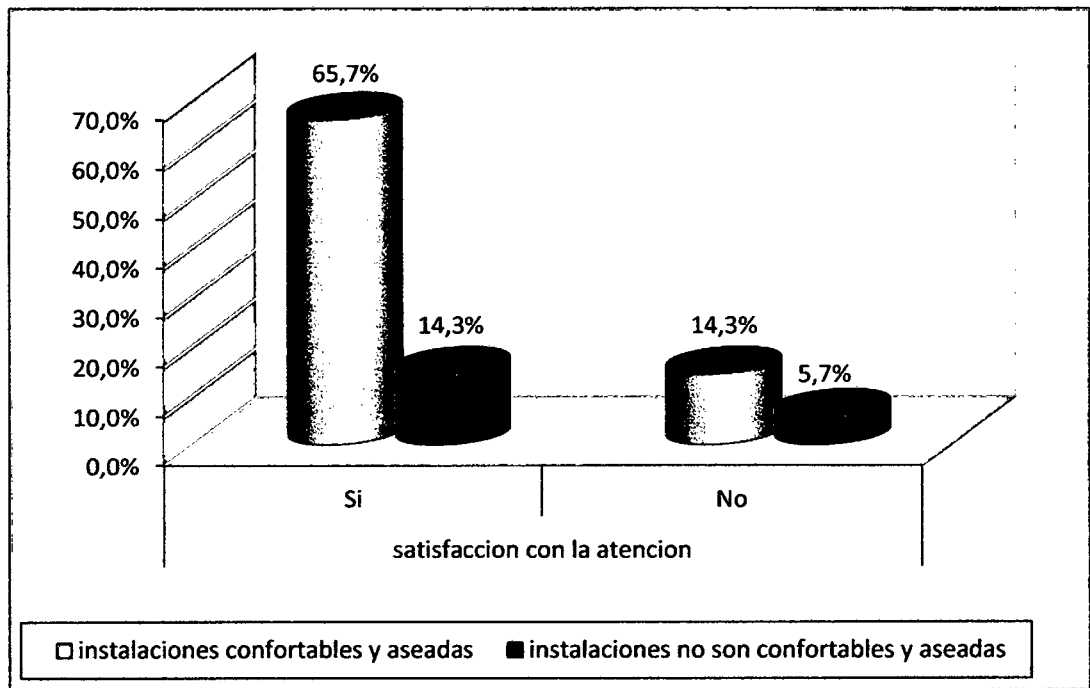
			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>instalaciones confortables y aseadas</b>	Si	FRECUENCIA	23	5	28
		PORCENTAJE	65,7%	14,3%	80,0%
	No	FRECUENCIA	5	2	7
		PORCENTAJE	14,3%	5,7%	20,0%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 65,7% las instalaciones físicas de la institución le han parecido confortables y aseadas y el 14,3% las instalaciones físicas de la institución no le parecen confortables y aseadas. Por otro lado se observa que del 20% no estar satisfechos con la atención el 14,3% las instalaciones físicas le han parecido confortables y aseadas ante un 5,7% no le parecieron.

**GRAFICO N° 09**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA INSTITUCIÓN LE HAN PARECIDO CONFORTABLES Y ASEADAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°9**

**CUADRO N° 10**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LA PRESENTACIÓN Y LA FORMA DE VESTIR DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN LE HAN PARECIDO ADECUADAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>forma de vestir del personal adecuado</b>	Si	FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
	No	FRECUENCIA	0	0	0
		PORCENTAJE	0%	0%	0%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

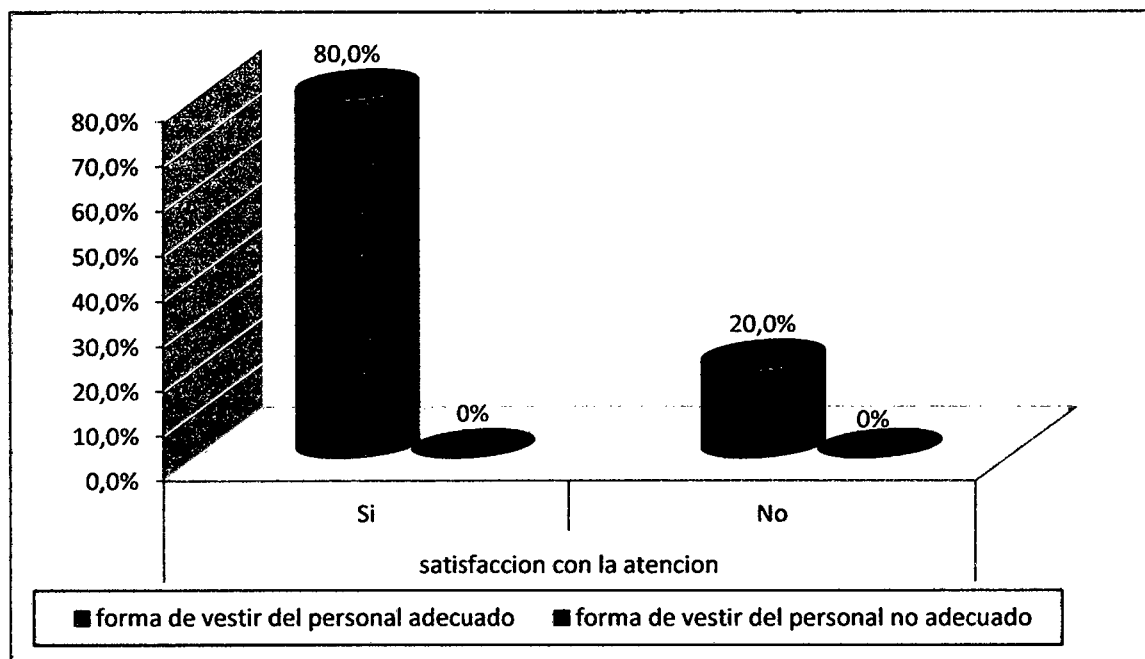
**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:**

Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 80% es decir en su totalidad dice que la presentación y la forma de vestir del personal de la institución son adecuadas. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios no están satisfechos con la atención el 20% dice que son adecuadas.

### GRAFICO N° 10

DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LA PRESENTACIÓN Y LA FORMA DE VESTIR DEL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN LE HAN PARECIDO ADECUADAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012



Fuente: Cuadro N°10

### CUADRO N° 11

#### DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y EL TRATO AL PACIENTE, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
trato al paciente	Bien	FRECUENCIA	20	2	22
		PORCENTAJE	57,1%	5,7%	62,9%
	Regular	FRECUENCIA	7	2	9
		PORCENTAJE	20,0%	5,7%	25,7%
	Mal	FRECUENCIA	1	3	4
		PORCENTAJE	2,9%	8,6%	11,4%
Total		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

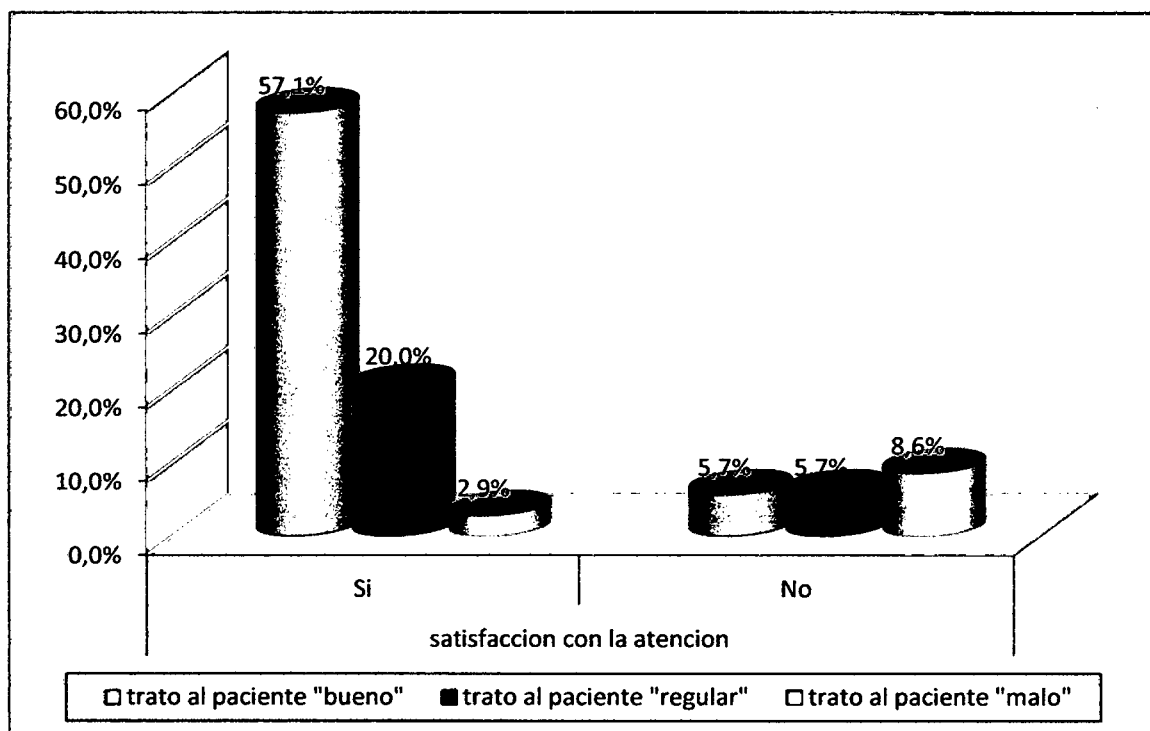
**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

#### INTERPRETACION:

Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 57,1% dice que el trato al paciente es bueno, el 20% dice que el trato al paciente es regular y solamente el 2,9% dice que el trato al paciente es malo. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 5,7% es bueno, el 5,7% es regular y el 8,6% es malo.

**GRAFICO N° 11**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y EL TRATO AL PACIENTE, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°11**

**CUADRO N° 12**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y DURANTE LA CONSULTA SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>respeto su privacidad</b>	Si	FRECUENCIA	26	5	31
		PORCENTAJE	74,3%	14,3%	88,6%
	No	FRECUENCIA	2	2	4
		PORCENTAJE	5,7%	5,7%	11,4%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

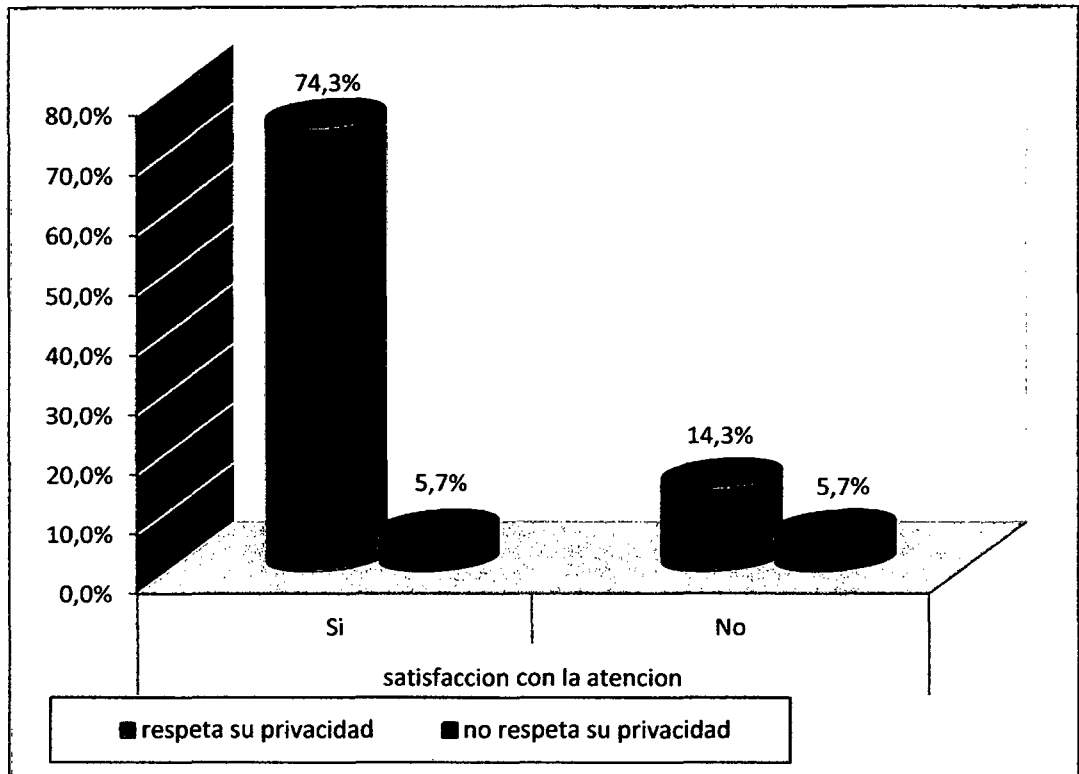
**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 74,3% dice que durante la consulta se respetó su privacidad y 5,7% dice que durante la consulta no se respetó su privacidad. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 14,3% dice que durante la consulta se respetó su privacidad y 5,7% dice que durante la consulta no se respetó su privacidad.



**GRAFICO N° 12**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y DURANTE LA CONSULTA SE RESPETÓ SU PRIVACIDAD, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°12**

**CUADRO N° 13**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL  
USUARIO Y PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO RESPETA SUS  
CREENCIAS EN RELACIÓN A LA ENFERMEDAD Y SU CURACIÓN,  
ENEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

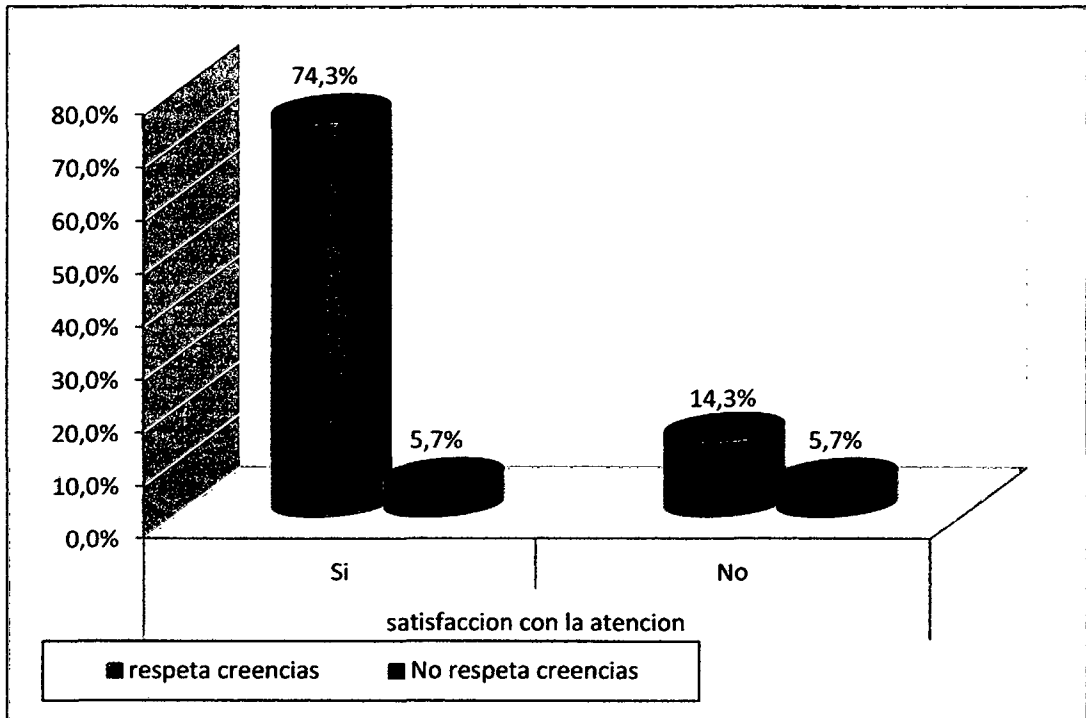
			satisfacción con la atención		Total	
			Si	No		
<b>respeto creencias en relación a la enfermedad y curación</b>	Si	FRECUENCIA	26	5	31	
		PORCENTAJE	74,3%	14,3%	88,6%	
	No	FRECUENCIA	2	2	4	
		PORCENTAJE	5,7%	5,7%	11,4%	
	<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
			PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL				

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 74,3% dice que personal respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación y 5,7% dice que personal no lo respeta. Por otro lado se observa que del 20% de los usuarios están satisfechos con la atención el 14,3% dice que respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación.

**GRAFICO N° 13**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO RESPETA SUS CREENCIAS EN RELACIÓN A LA ENFERMEDAD Y SU CURACIÓN, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°13**

**CUADRO N° 14**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LAS INDICACIONES ESTAN ESCRITAS EN FORMA CLARA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

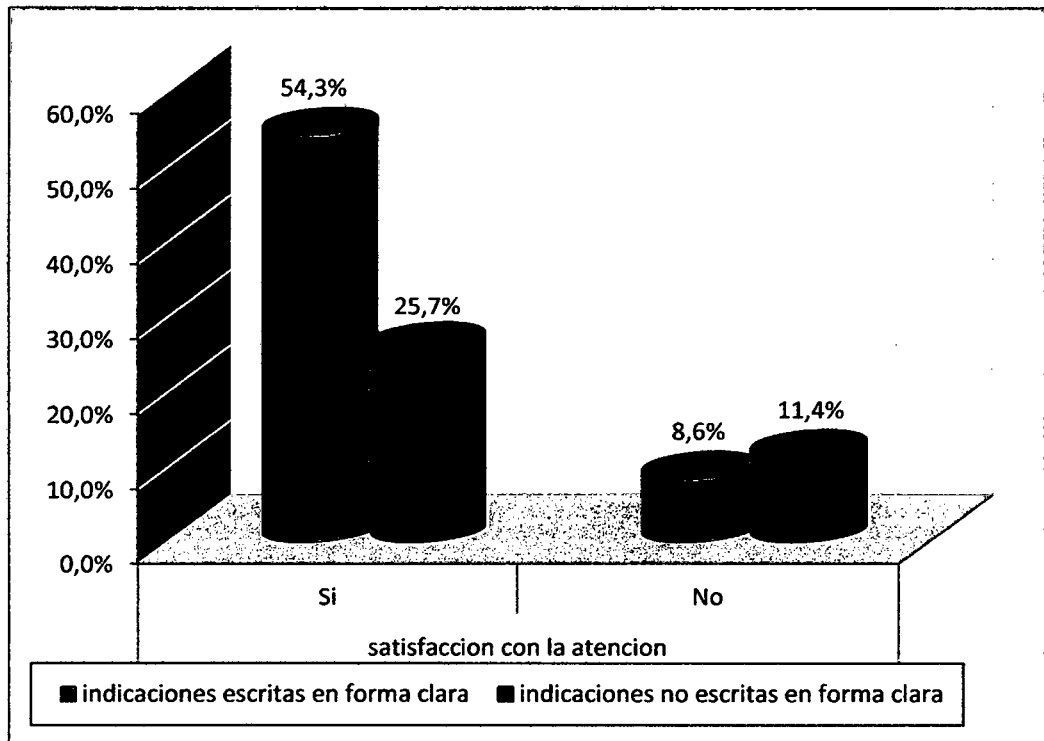
			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>indicaciones escritas en forma clara</b>	Si	FRECUENCIA	19	3	22
		PORCENTAJE	54,3%	8,6%	62,9%
	No	FRECUENCIA	9	4	13
		PORCENTAJE	25,7%	11,4%	37,1%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 54,3% dice que las indicaciones están escritas en forma clara y 25,7% dice que las indicaciones no están escritas en forma clara. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 8,6% dice que las indicaciones están escritas en forma clara y 11,4% dice que las indicaciones no están escritas en forma clara.

**GRAFICO N° 14**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y LAS INDICACIONES ESTAN ESCRITAS EN FORMA CLARA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°14**

**CUADRO N° 15**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ LE EXPLICÓ LOS CUIDADOS A SEGUIR EN SU CASA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2012**

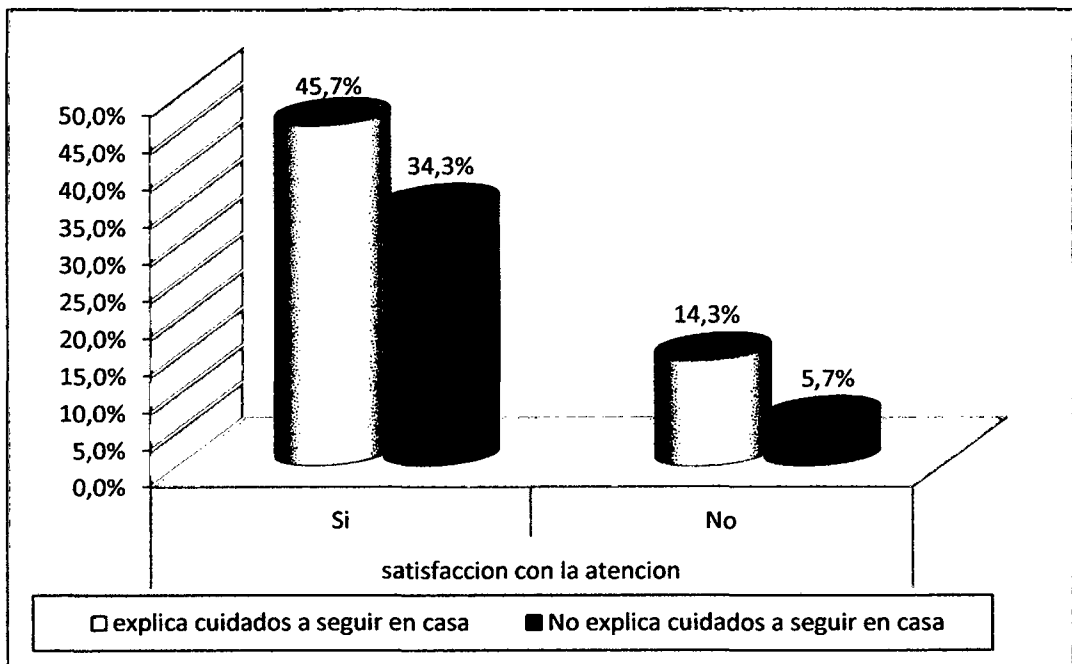
			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>explica cuidados a seguir en casa</b>	Si	FRECUENCIA	16	5	21
		PORCENTAJE	45,7%	14,3%	60,0%
	No	FRECUENCIA	12	2	14
		PORCENTAJE	34,3%	5,7%	40,0%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 45,7% dice que el personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa y 34,3% dice que el personal que le atendió no le explicó los cuidados a seguir en su casa. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 14,3% dice que el personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir.

**GRAFICO N° 15**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ LE EXPLICÓ LOS CUIDADOS A SEGUIR EN SU CASA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2012**



**Fuente: Cuadro N°15**

**CUADRO N° 16**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y CONSIDERA QUE DURANTE LA CONSULTA MÉDICA LE HICIERON UN EXAMEN COMPLETO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>considera que realiza examen completo</b>	Si	FRECUENCIA	22	5	27
		PORCENTAJE	62,9%	14,3%	77,1%
	No	FRECUENCIA	6	2	8
		PORCENTAJE	17,1%	5,7%	22,9%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

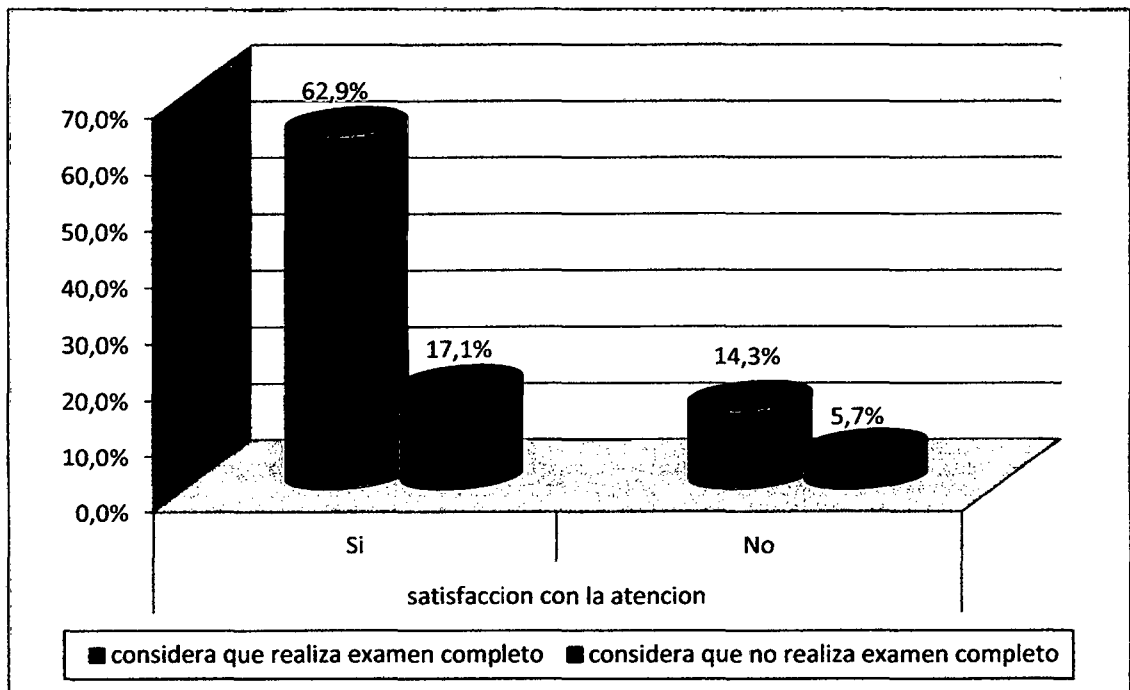
**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 62,9% considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo y 17,1% considera que durante la consulta médica no le hicieron un examen completo. Por otro lado se observa también que del 20% que no están satisfechos con la atención el 14,3% le hicieron un examen completo



**GRAFICO N° 16**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y CONSIDERA QUE DURANTE LA CONSULTA MÉDICA LE HICIERON UN EXAMEN COMPLETO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°16**

**CUADRO N° 17**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y PERSONAL DE EMERGENCIA DEMUESTRAN AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA HACIA SU PERSONA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>demuestra amabilidad, respeto y paciencia</b>	Si	FRECUENCIA	25	3	28
		PORCENTAJE	71,4%	8,6%	80,0%
	No	FRECUENCIA	3	4	7
		PORCENTAJE	8,6%	11,4%	20,0%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

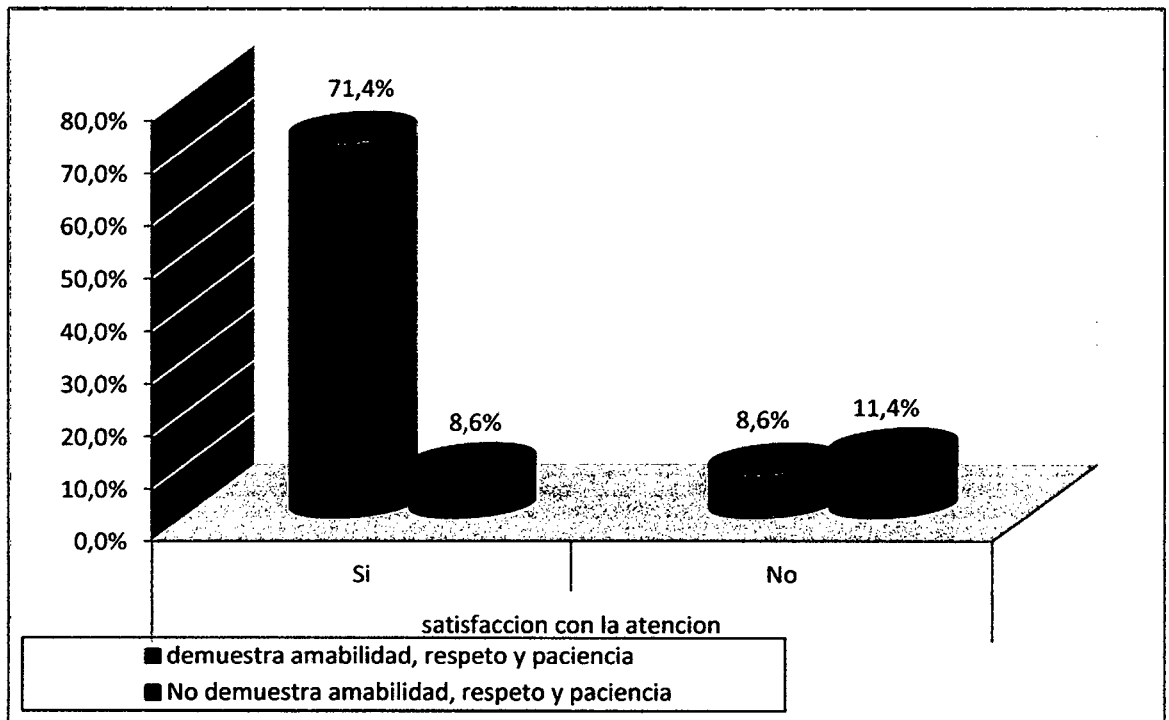
**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:**

Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 71,4% considera que personal de emergencia demuestran amabilidad, respeto y paciencia y 8,6% considera que personal de emergencia no demuestran amabilidad, respeto y paciencia. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención.

### GRAFICO N° 17

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y PERSONAL DE EMERGENCIA DEMUESTRAN AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA HACIA SU PERSONA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



Fuente: Cuadro N°17

**CUADRO N° 18**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y EN EL CASO DE HABER TENIDO ALGUNA QUEJA, ESTA LE FUE SOLUCIONADA A PLENA SATISFACCIÓN, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2012**

			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
solución de posible queja	Si	FRECUENCIA	27	3	30
		PORCENTAJE	77,1%	8,6%	85,7%
queja	No	FRECUENCIA	1	4	5
		PORCENTAJE	2,9%	11,4%	14,3%
Total		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

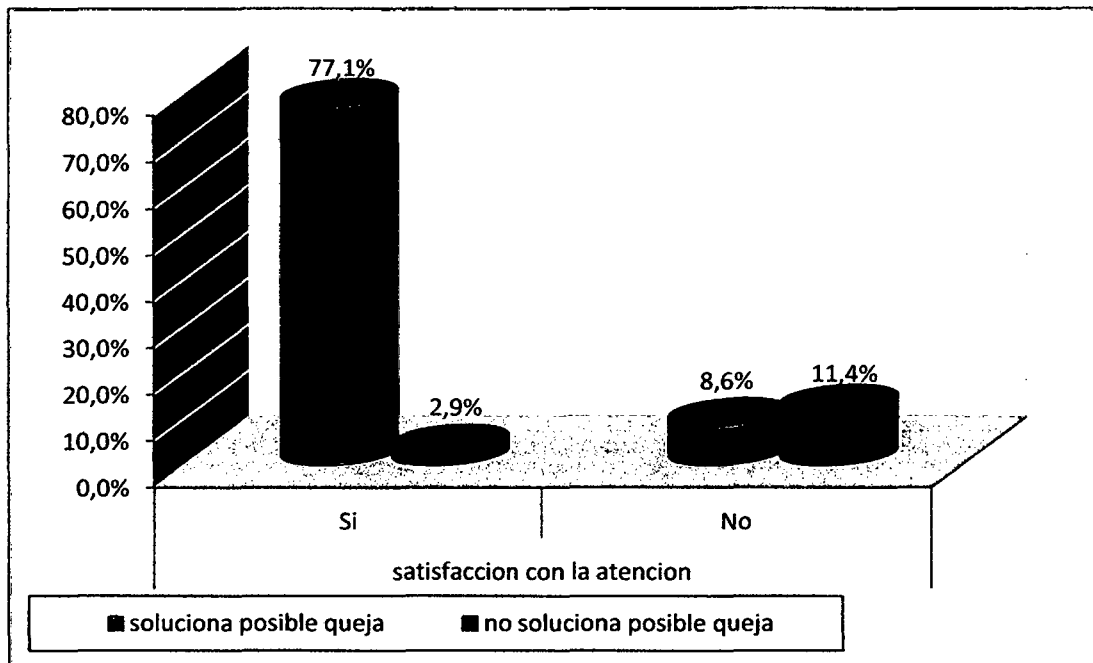
**INTERPRETACION:**

Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 77,1% dice que en el caso de haber tenido alguna queja, esta le fue solucionada a plena satisfacción y 2,9% dice que en el caso de haber tenido alguna queja, esta no le fue solucionada a plena,

satisfacción. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención el 8,6% dice que en el caso de haber tenido alguna queja, esta le fue solucionada a plena satisfacción y 11,4% dice que en el caso de haber tenido alguna queja, esta no le fue solucionada a plena satisfacción

### GRAFICO N° 18

DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y EN EL CASO DE HABER TENIDO ALGUNA QUEJA, ESTA LE FUE SOLUCIONADA A PLENA SATISFACCIÓN, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2012



Fuente: Cuadro N°17

**CUADRO N° 19**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y CÓMO CALIFICARÍA LA RELACIÓN PRECIO-CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO EN EMERGENCIAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

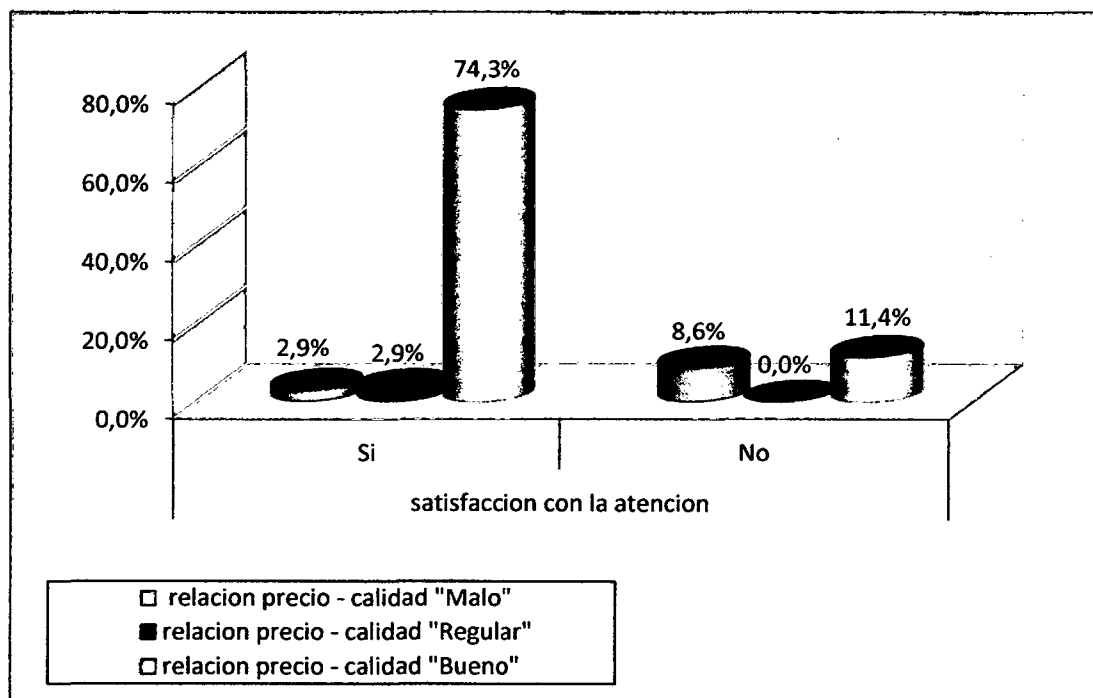
			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
relación precio - calidad	Malo	FRECUENCIA	1	3	4
		PORCENTAJE	2,9%	8,6%	11,4%
	Regular	FRECUENCIA	1	0	1
		PORCENTAJE	2,9%	0,0%	2,9%
	Bueno	FRECUENCIA	26	4	30
		PORCENTAJE	74,3%	11,4%	85,7%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 74,3% dice que la relación precio calidad es buena, 2,9% dice que la relación precio calidad es regular y 2,9% dice que la relación precio calidad es mala, 11,4% dice que la relación precio calidad es buena, y 8,6% es mala

### GRAFICO N° 19

DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y CÓMO CALIFICARÍA LA RELACIÓN PRECIO-CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO EN EMERGENCIAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012



Fuente: Cuadro N°19



**CUADRO N° 20**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL  
USUARIO Y RESOLUCION DE PROBLEMA MOTIVO DE BÚSQUEDA  
DE ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

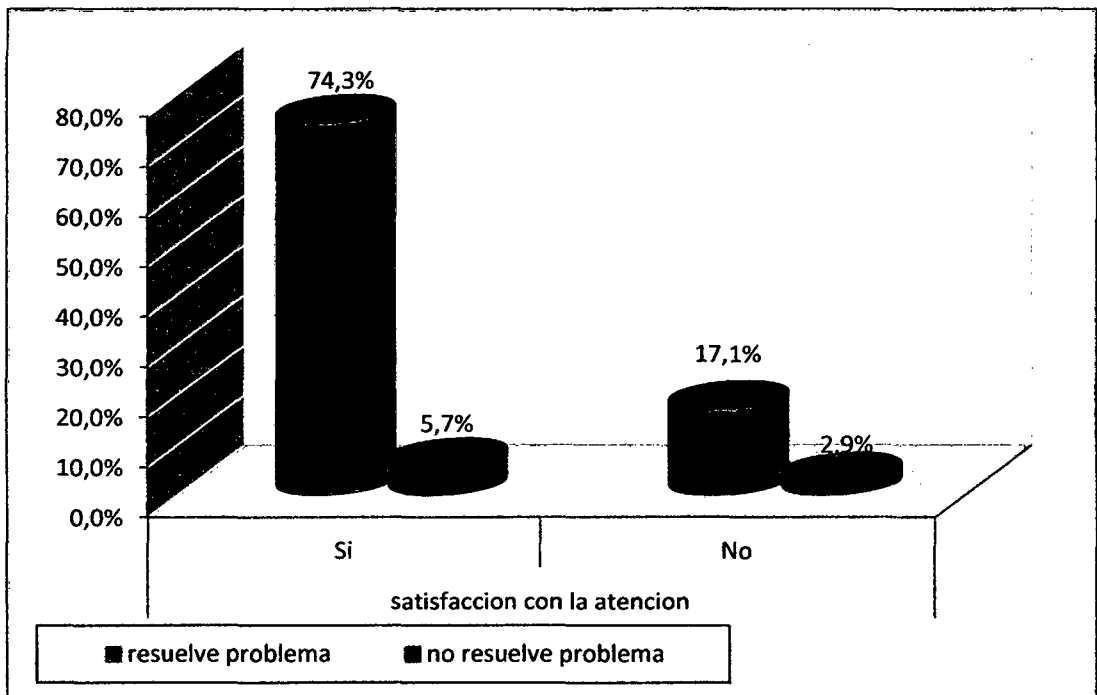
			satisfacción con la atención		Total
			Si	No	
<b>resolución de problema motivo de búsqueda de atención</b>	Si	FRECUENCIA	26	6	32
		PORCENTAJE	74,3%	17,1%	91,4%
	No	FRECUENCIA	2	1	3
		PORCENTAJE	5,7%	2,9%	8,6%
<b>Total</b>		FRECUENCIA	28	7	35
		PORCENTAJE	80,0%	20,0%	100,0%
		TOTAL			

**Fuente: Anexo N°2 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el grafico del 80% de los usuarios que afirman estar satisfechos con la atención recibida, el 74,3% dice que si resuelve problema de salud motivo de búsqueda de atención y 5,7% dice que no resuelve problema de salud motivo de búsqueda de atención. Por otro lado se observa también que del 20% de los usuarios que afirman no estar satisfechos con la atención.

**GRAFICO N° 20**

**DISTRIBUCION DE PACIENTES SEGÚN LA SATISFACCION DEL USUARIO Y RESOLUCION DE PROBLEMA MOTIVO DE BÚSQUEDA DE ATENCIÓN, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°20**

## RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA SATISFACCION DEL USUARIO

VARIABLE		Valor Prueba estadistic a X2	gl	p	DECISIÓN, Ho : No existe relacion		
					99%	95%	90%
CARACT. DEL USUARIO	EDAD	27,19	2 4	0,2 9	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	SEXO	0,16	1	0,6 9	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	GRADO DE INSTRUCCION	13,3	6	0,0 4	ACEPTA	RECHAZ A	RECHAZ A
	ESTADO CIVIL	1,1	3	0,7 7	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	PROCEDENCIA	2,4	4	0,6 6	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
FIABILIDAD	PERSONAL BINDA CONFIANZA	0,05	1	0,8 2	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	PERSONAL EXPLICA EXAMEN A REALIZAR.	0,18	1	0,6 7	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	PERSONAL EXPLICA PROBLEMA DE SALUD Y RESULTADO	1,35	1	0,2 5	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
SENSIBILIDAD	TIEMPO DE ESPERA	1,35	2	0,5 1	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	RESPUESTA RAPIDA A CONSULTA	8,54	1	0,0 3	ACEPTA	RECHAZ A	RECHAZ A

	DISPOSICION A AYUDA Y ASISTENCIA	1,46	1	0,2 3	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	DISPOSICION DE TIEMPO PARA ATENDER Y ABSOLVER DUDAS	7,5	1	0,0 1	ACEPTA	RECHAZ A	RECHAZ A
TANGIBILIDAD	AMBIENTES COMODOS	2,33	1	0,1 3	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	INSTALACIONES CONFORTABLES Y ASEADAS	0,40	1	0,5 3	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	PRESENTACION Y VESTIMENTA DE PERSONAL ADECUADO	0,47	1	0,4 8	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
ASEGURAMIENTO	TRATO DEL PERSONAL	9,23	2	0,0 1	ACEPTA	RECHAZ A	RECHAZ A
	RESPECTA PRIVACIDAD	2,54	1	1,1 1	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	RESPECTA CREENCIAS	2,54	1	1,1 1	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	RECETAS ESCRITA EN FORMA CLARA	1,50	1	0,2 2	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
EMPATIA	EXPLICA CUIDADOS A SEGUIR EN CASA	0,48	1	0,4 9	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	REALIZAN EXAMEN COMPLETO	0,16	1	0,6 9	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA
	DEMUESTRA AMABILIDAD RESPETO Y PACIENCIA	7,55	1	0,0 1	ACEPTA	RECHAZ A	RECHAZ A
	RESUELVE QUEJA	13,13	1	0,0 0	RECHAZ A	RECHAZ A	RECHAZ A

	PRECIO CALIDAD	8,65	2	0,0 1	ACEPTA	RECHAZ A	RECHAZ A
	RESOLUCION DE PROBLEMA – MOTIVO DE BUSQUEDA ATENCION	0,37	1	0,5 5	ACEPTA	ACEPTA	ACEPTA

## RESUMEN DE FACTORES INFLUYENTES EN LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

VARIABLE	Valor Prueba estadística X <sup>2</sup>	gl	p	DECISIÓN, H <sub>0</sub> : No existe relación		
				99%	95%	90%
GRADO DE INSTRUCCION	13,3	6	0,04	ACEPTA	RECHAZA	RECHAZA
RESPUESTA RAPIDA A CONSULTA	8,54	1	0,03	ACEPTA	RECHAZA	RECHAZA
DISPOSICION DE TIEMPO PARA ATENDER Y ABSOLVER DUDAS	7,5	1	0,01	ACEPTA	RECHAZA	RECHAZA
TRATO DEL PERSONAL	9,23	2	0,01	ACEPTA	RECHAZA	RECHAZA
DEMUESTRA AMABILIDAD RESPETO Y PACIENCIA	7,55	1	0,01	ACEPTA	RECHAZA	RECHAZA
RESUELVE QUEJA	13,13	1	0,00	RECHAZA	RECHAZA	RECHAZA
PRECIO CALIDAD	8,65	2	0,01	ACEPTA	RECHAZA	RECHAZA

**De la tabla anterior se afirma que**

Con el 90% y 95% de confianza se puede afirmar que grado de instrucción, respuesta rápida a consulta, disposición de tiempo para atender y absolver dudas, trato del personal, personal demuestra amabilidad respeto y paciencia, personal resuelve queja y relación precio-calidad, tienen una influencia significativa en la satisfacción del usuario externo con la atención recibida en el Hospital Regional Moquegua.

**ES RECOMENDABLE ACEPTAR UNA CONFIANZA DEL 95% POR LO  
QUE**

Con el 95% de confianza se puede afirmar que todas las variables antes mencionadas tienen una influencia significativa en la satisfacción del usuario externo con la atención recibida en el servicio de emergencias del Hospital Regional Moquegua

**CUADRO N° 21**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y BENEFICIOS ECONÓMICOS QUE RECIBO EN MI EMPLEO SATISFACEN MIS NECESIDADES BÁSICAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre		
<b>beneficios económicos satisfacen mis necesidades</b>	Nunca	FREC.	0	0	0	1	1	
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%	
	Excepcionalmente	FREC.	0	0	0	2	2	
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	5,7%	
	Ocasionalmente	FREC.	0	1	0	14	15	
		PORCEN T.	0,0%	2,9%	0,0%	40,0%	42,9%	
	siempre	FREC.	0	0	0	17	17	
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	48,6%	48,6%	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
			T. TOTAL					%

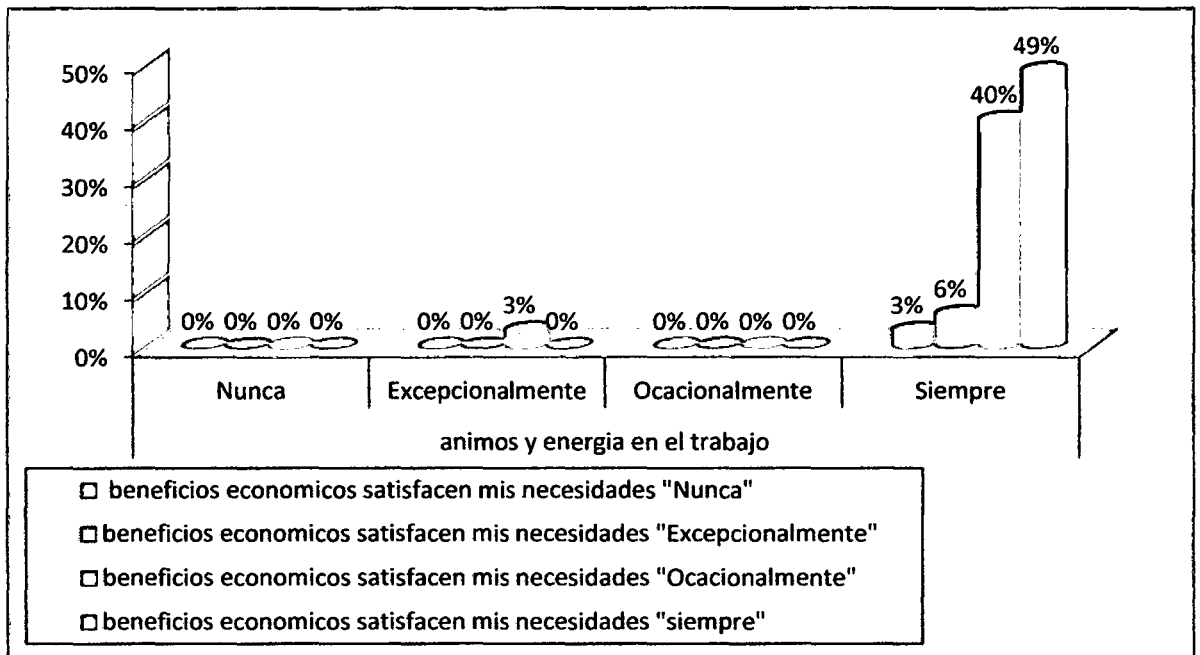
**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 49% dice que siempre satisfacen sus necesidades los beneficios económicos que perciben; del mismo modo 40% afirma que ocasionalmente satisfacen sus necesidades , 6% excepcionalmente y 3% nunca; por otro lado del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% manifiesta que ocasionalmente satisfacen sus necesidades los beneficios que perciben.



**GRAFICO N° 21**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y BENEFICIOS ECONÓMICOS QUE RECIBO EN MI EMPLEO SATISFACEN MIS NECESIDADES BÁSICAS, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°21**

**CUADRO N° 22**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y PERCIBE UD. INCENTIVOS ECONÓMICOS DE ACUERDO A LA CALIDAD DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcion almente	Ocasionalm ente	Siemp re		
<b>incentivos económicos de acuerdo a la calidad de trabajo</b>	Nunca	FREC.	0	1	0	20	21	
		PORCENT	0,0%	2,9%	0,0%	57,1%	60,0%	
	Excepcionalmente	FREC.	0	0	0	11	11	
		PORCENT	0,0%	0,0%	0,0%	31,4%	31,4%	
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	3	3	
		PORCENT	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	8,6%	
	siempre	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0%
			TOTAL					%

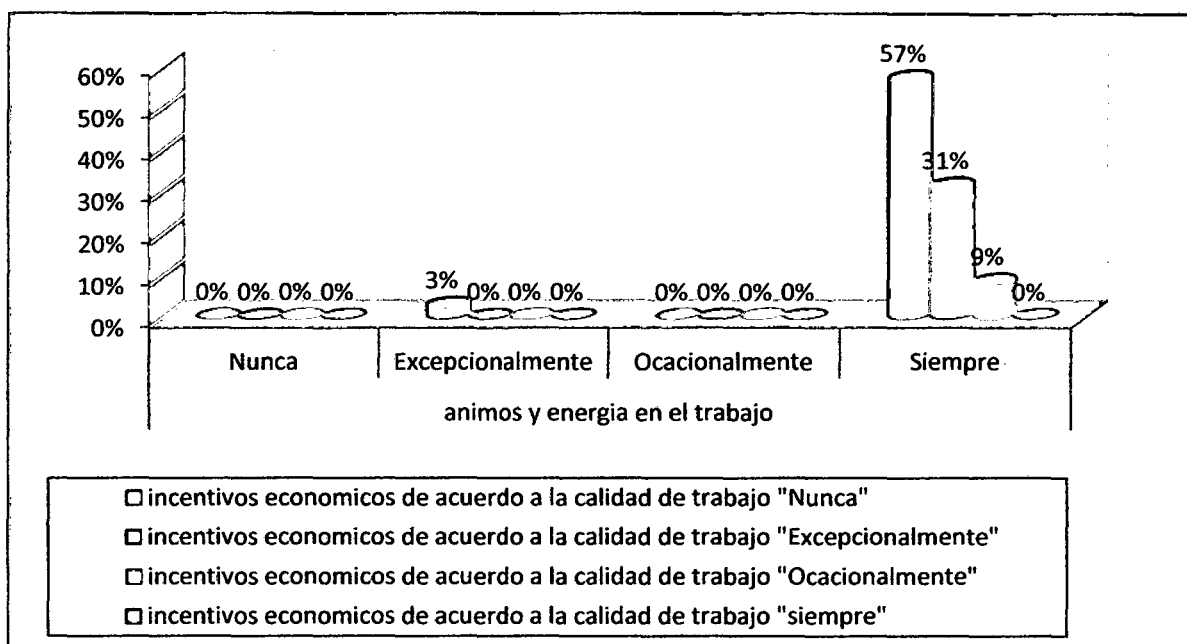
**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 57% dice que los incentivos económicos nunca están de acuerdo a la calidad de trabajo que desempeñan, 31% afirma que excepcionalmente los incentivos económicos están de acuerdo a la calidad de trabajo que desempeñan, y solo 9% manifiesta que ocasionalmente está de acuerdo.

Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% dice que los incentivos económicos nunca están de acuerdo a la calidad de trabajo que desempeñan.

**GRAFICO N° 22**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y PERCIBE UD. INCENTIVOS ECONÓMICOS DE ACUERDO A LA CALIDAD DE TRABAJO QUE DESEMPEÑA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°22**

**CUADRO N° 23**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y DE ACUERDO A SU PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO CONSIDERA QUE SU SALARIO ES RECOMPENSADO ECONÓMICAMENTE, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			ánimos y energía en el trabajo				Total
			Nunca	Excepcional mente	Ocasionalm ente	Siem pre	
<b>productivida d en el trabajo es compensado económicam ente</b>	Nunca	FREC.	0	1	0	18	19
		PORCE	0,0%	2,9%	0,0%	51,4	54,3
		NT.				%	%
	Excepcionalm ente	FREC.	0	0	0	14	14
		PORCE	0,0%	0,0%	0,0%	40,0	40,0
		NT.				%	%
	Ocasionalme nte	FREC.	0	0	0	2	2
		PORCE	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	5,7%
		NT.					
	Siempre	FREC.	0	0	0	0	0
		PORCE	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		NT.					
<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
		TOTAL					
		PORCE	0,0%	2,9%	0,0%	97,1	100,0
		NT.				%	%
		TOTAL					

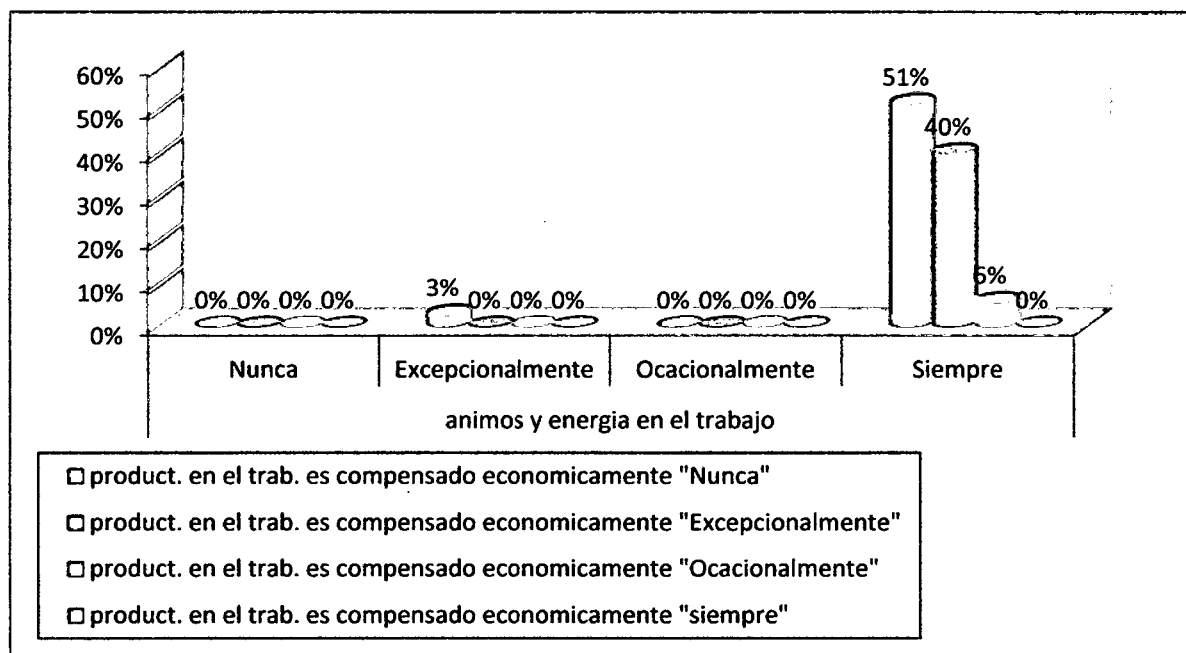
**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 51% dice que la productividad en el trabajo nunca es compensado económicamente, 40% afirma que excepcionalmente es compensado y solo 6% manifiesta que ocasionalmente es compensado.

Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% dice que la productividad en el trabajo nunca es compensado económicamente.

**CUADRO N° 23**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y DE ACUERDO A SU PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO CONSIDERA QUE SU SALARIO ES RECOMPENSADO ECONÓMICAMENTE, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



Fuente: Cuadro N°23

**CUADRO N° 24**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE LA EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN QUE EJERCEN CON RESPECTO A SU TRABAJO ES JUSTA Y OPORTUNA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

			ánimos y energía en el trabajo				Total
			Nunca	Excepcional mente	Ocasionalme nte	Siemp re	
<b>evaluación y supervisión justa y oportuna</b>	Nunca	FREC.	0	1	0	0	1
		PORCE	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%
		NT.					
	Excepcionalmente	FREC.	0	0	0	10	10
		PORCE	0,0%	0,0%	0,0%	28,6%	28,6
		NT.					%
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	19	19
		PORCE	0,0%	0,0%	0,0%	54,3%	54,3
		NT.					%
	Siempre	FREC.	0	0	0	5	5
		PORCE	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	14,3
		NT.					%
<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
		TOTAL					
		PORCE	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
		NT.					%
		TOTAL					

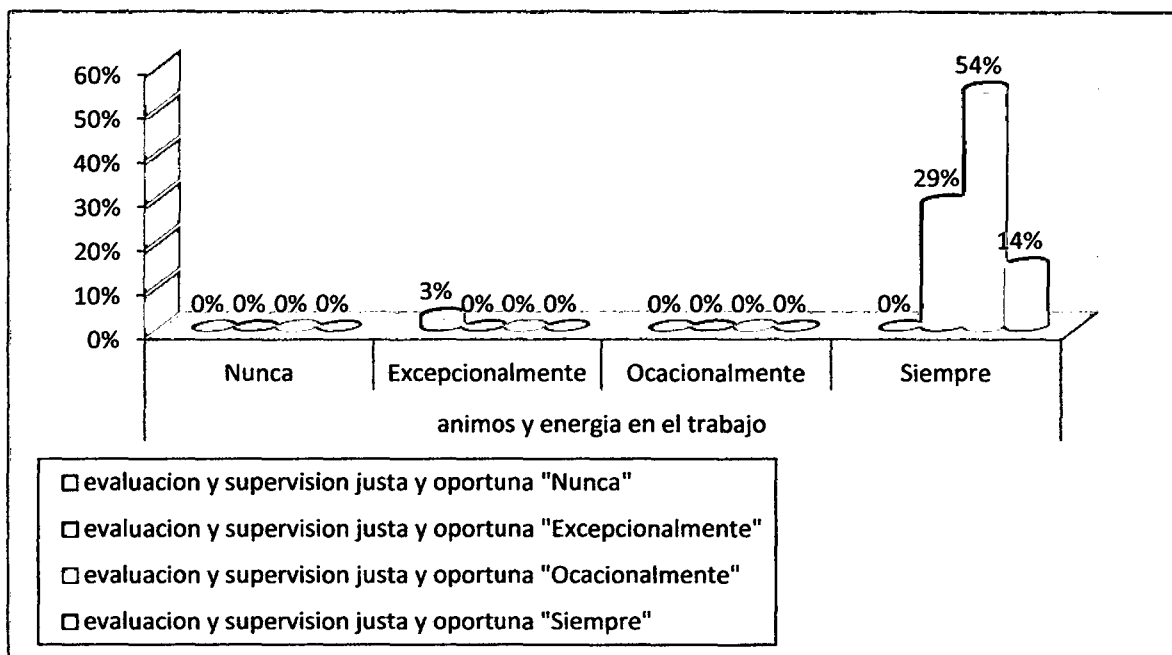


**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 54% dice que ocasionalmente existe evaluación supervisión justa y oportuna, 29% excepcionalmente existe evaluación supervisión justa y oportuna, y solo 14% que siempre existe evaluación supervisión justa y oportuna. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% dice que nunca se realiza evaluación supervisión justa y oportuna.

**GRAFICO N° 24**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE LA EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN QUE EJERCEN CON RESPECTO A SU TRABAJO ES JUSTA Y OPORTUNA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°24**

**CUADRO N° 25**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CÓMO CONSIDERA UD. SUS RELACIONES EN LO QUE SE REFIERE A DISCUSIONES DE TRABAJO CON LAS PERSONAS QUE DIRIGEN SU INSTITUCIÓN, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

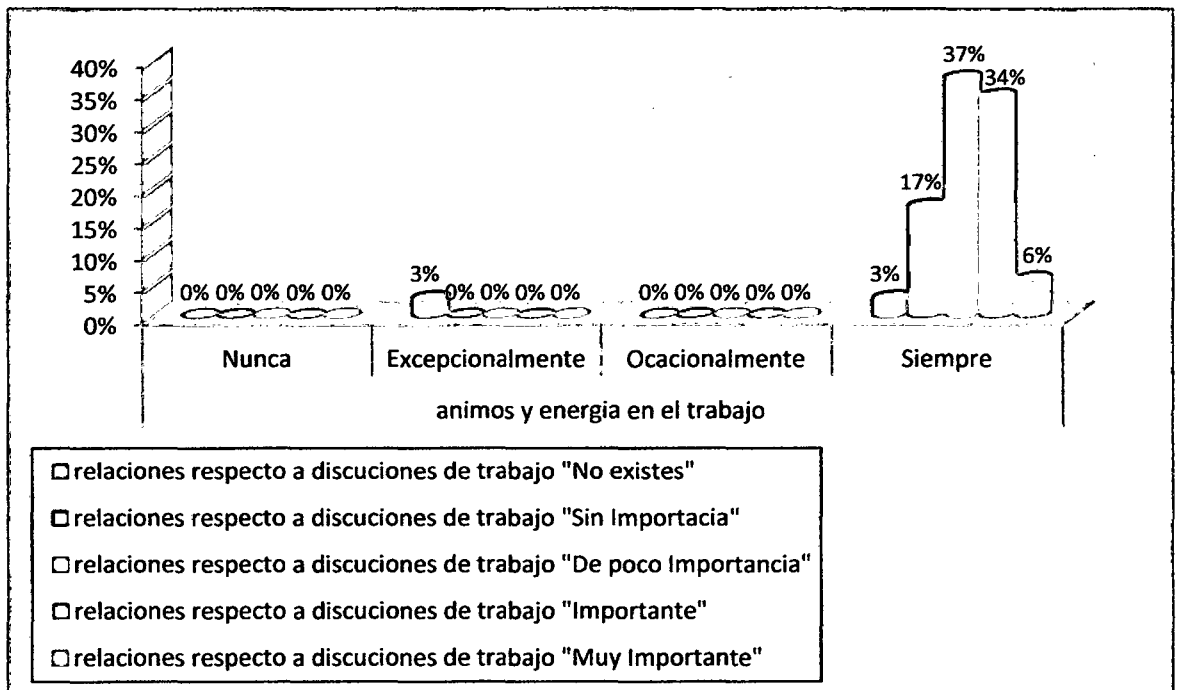
			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcion almente	Ocasionalme nte	Siempr e		
<b>relaciones respecto a discusion es de trabajo</b>	No existes	FREC.	0	1	0	1	2	
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	2,9%	5,7%	
	Sin Importancia	FREC.	0	0	0	6	6	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	17,1%	17,1%	
	De poco Importancia	FREC.	0	0	0	13	13	
		PORCENT.	0%	0,0%	0,0%	37,1%	37,1%	
	Importante	FREC.	0	0	0	12	12	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	34,3%	34,3%	
	Muy Importante	FREC.	0	0	0	2	2	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	5,7%	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
			TOTAL					%

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias, el 37% dice que sus relaciones en lo que se refiere a discusiones de trabajo con las personas que dirigen su institución es de poca importancia, 34% afirma que sus relaciones en lo que se refiere a discusiones de trabajo con las personas que dirigen su institución es importante, 17% dice ser sin importancia, solo 6% manifiesta que es muy importante y 3% afirma que nunca existe. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% dice que no existen relaciones en lo que se refiere a discusiones de trabajo con las personas que dirigen su institución.

**GRAFICO N° 25**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CÓMO CONSIDERA UD. SUS RELACIONES EN LO QUE SE REFIERE A DISCUSIONES DE TRABAJO CON LAS PERSONAS QUE DIRIGEN SU INSTITUCIÓN, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



Fuente: Cuadro N°25

**CUADRO N° 26**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE EXISTE HOSTILIDADES ENTRE UD Y SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2012**

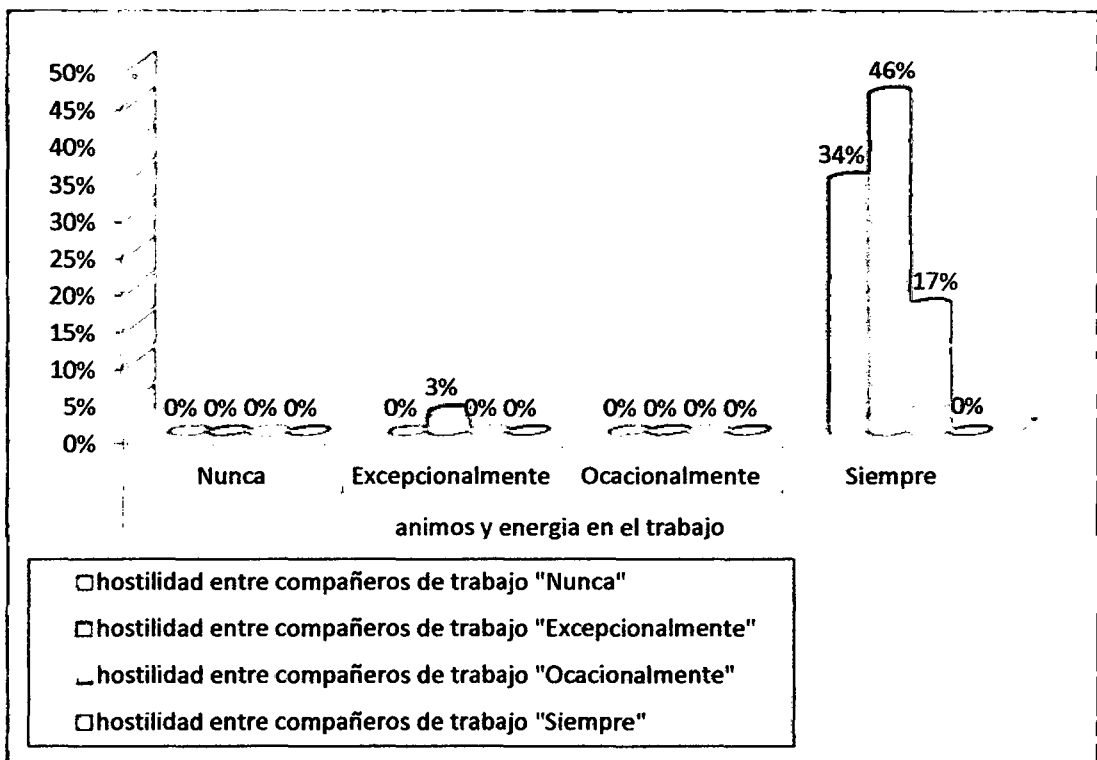
			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre		
<b>hostilidad entre compañeros de trabajo</b>	Nunca	FREC.	0	0	0	12	12	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	34,3%	34,3%	
	Excepcionalmente	FREC.	0	1	0	16	17	
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	45,7%	48,6%	
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	6	6	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	17,1%	17,1%	
	Siempre	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0%
			TOTAL	%				%

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 46% dice que excepcionalmente existe hostilidad entre compañeros en el trabajo, 34% afirma que nunca hay hostilidad, 17% manifiesta que ocasionalmente existe hostilidad. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma excepcionalmente existe hostilidad entre compañeros de trabajo.

**GRAFICO N° 26**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE EXISTE HOSTILIDADES ENTRE UD Y SUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA 2012**



**Fuente: Cuadro N°26**



**CUADRO N° 27**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y DURANTE SU HORARIO DE TRABAJO SE ENFRENTA A LA SITUACIÓN DE RESOLVER PROBLEMAS EN CUANTO AL MATERIAL Y EQUIPO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

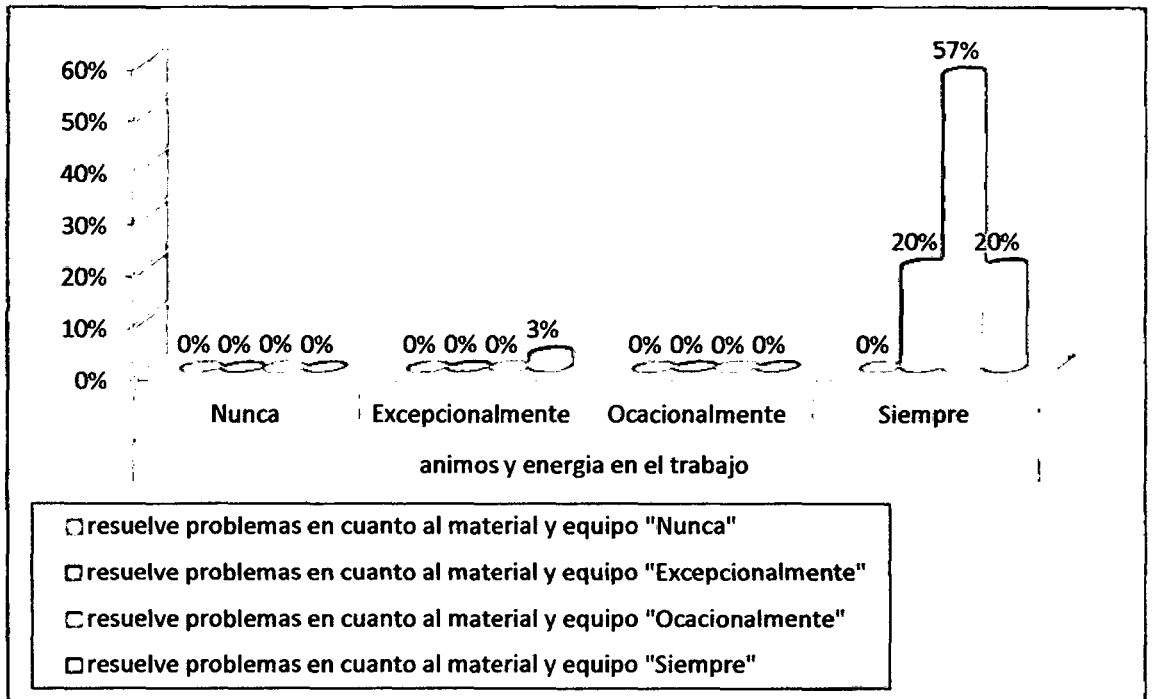
			ánimos y energía en el trabajo				Total
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre	
<b>resuelve problemas en cuanto al material y equipo</b>	Nunca	FREC.	0	0	0	0	0
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		T.					
	Excepcionalmente	FREC.	0	0	0	7	7
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0
		T.					%
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	20	20
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	57,1%	57,1
		T.					%
	Siempre	FREC.	0	1	0	7	8
		PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	20,0%	22,9
		T.					%
<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
		TOTAL					
		PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
		T. TOTAL				%	

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 57% dice que ocasionalmente resuelve problemas en cuanto al material y equipo, 20% excepcionalmente, 20% afirma que siempre resuelve problemas en cuanto a material y equipo. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma que siempre resuelve problemas en cuanto a material y equipo durante su horario de trabajo.

**GRAFICO N° 27**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y DURANTE SU HORARIO DE TRABAJO SE ENFRENTA A LA SITUACIÓN DE RESOLVER PROBLEMAS EN CUANTO AL MATERIAL Y EQUIPO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°27**

**CUADRO N° 28**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE EL LUGAR DONDE TRABAJA SE ENCUENTRA RAZONABLEMENTE LIMPIO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

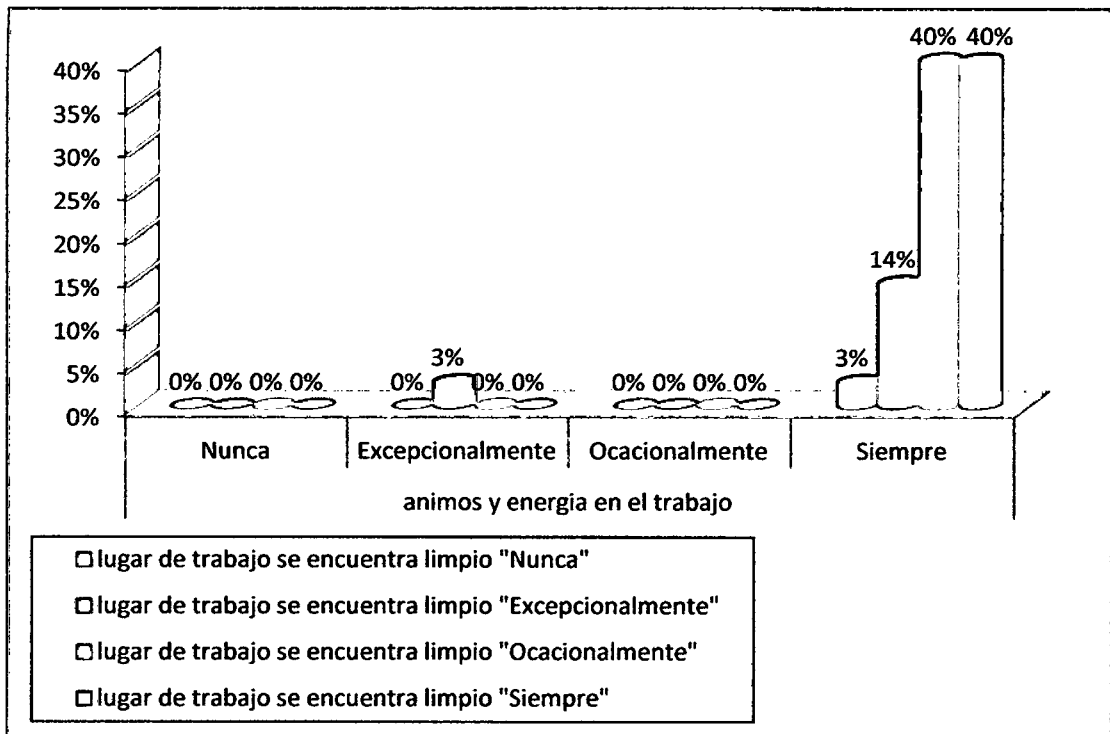
			ánimos y energía en el trabajo				Total
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre	
lugar de trabajo se encuentra limpio	Nunca	FREC.	0	0	0	1	1
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
	Excepcionalmente	FREC.	0	1	0	5	6
		PORCEN T.	0,0%	2,9%	0,0%	14,3%	17,1 %
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	14	14
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0 %
	Siempre	FREC.	0	0	0	14	14
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0 %
<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
		TOTAL					
		PORCEN T. TOTAL	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0 %

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 40% dice que ocasionalmente el lugar de trabajo se encuentra limpio, 40% manifiesta que siempre se encuentra limpio, y solo 14% afirma que excepcionalmente el lugar se encuentra limpio. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma que excepcionalmente el lugar de trabajo se encuentra limpio.

**GRAFICO N° 28**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE EL LUGAR DONDE TRABAJA SE ENCUENTRA RAZONABLEMENTE LIMPIO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°28**

**CUADRO N° 29**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE EL LUGAR DONDE TRABAJA SE ENCUENTRA BIEN ILUMINADO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre		
lugar de trabajo iluminado	Nunca	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Excepcionalmente	FREC.	0	1	0	2	3	
		PORCEN T.	0,0%	2,9%	0,0%	5,7%	8,6%	
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	14	14	
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%	
	Siempre	FREC.	0	0	0	18	18	
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	51,4%	51,4%	
	Total		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCEN T. TOTAL	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0%

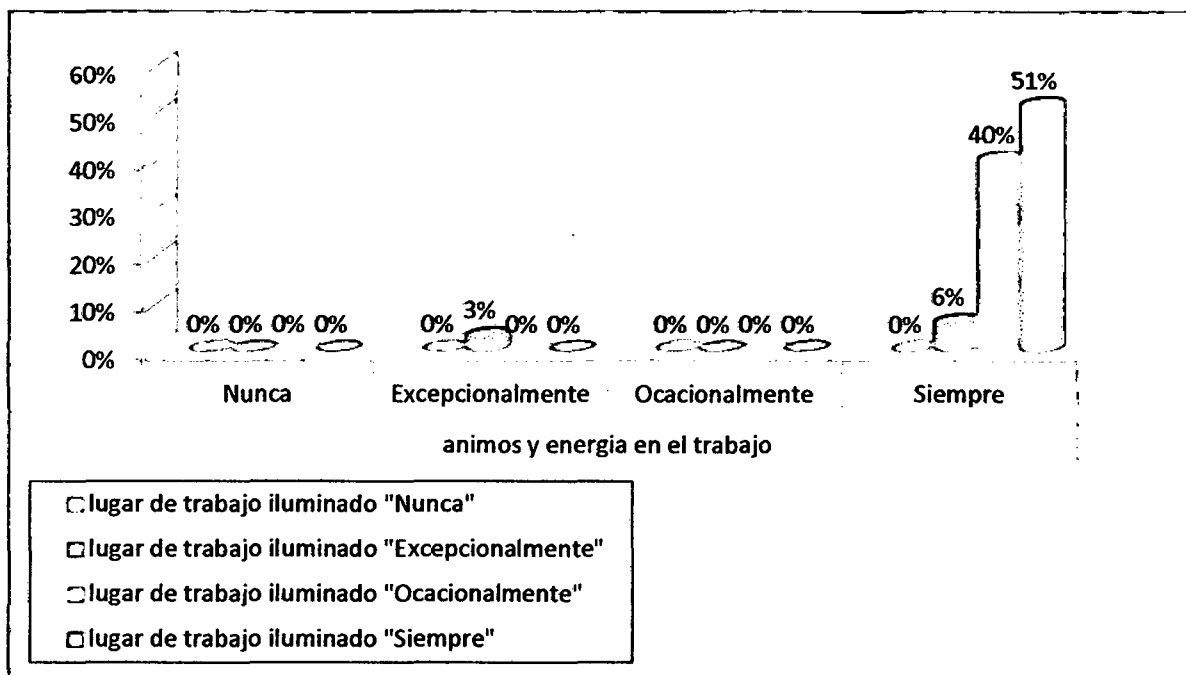
**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 51% dice que siempre el lugar de trabajo se encuentra iluminado, 40% manifiesta que ocasionalmente se encuentra iluminado, y solo 6% afirma que excepcionalmente el lugar se encuentra iluminado. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma que excepcionalmente el lugar de trabajo se encuentra iluminado.



GRAFICO N° 29

DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE EL LUGAR DONDE TRABAJA SE ENCUENTRA BIEN ILUMINADO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA



Fuente: Cuadro N°29

**CUADRO N° 30**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE SU DEPARTAMENTO CUENTA CON EL EQUIPO NECESARIO PARA TRABAJAR, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

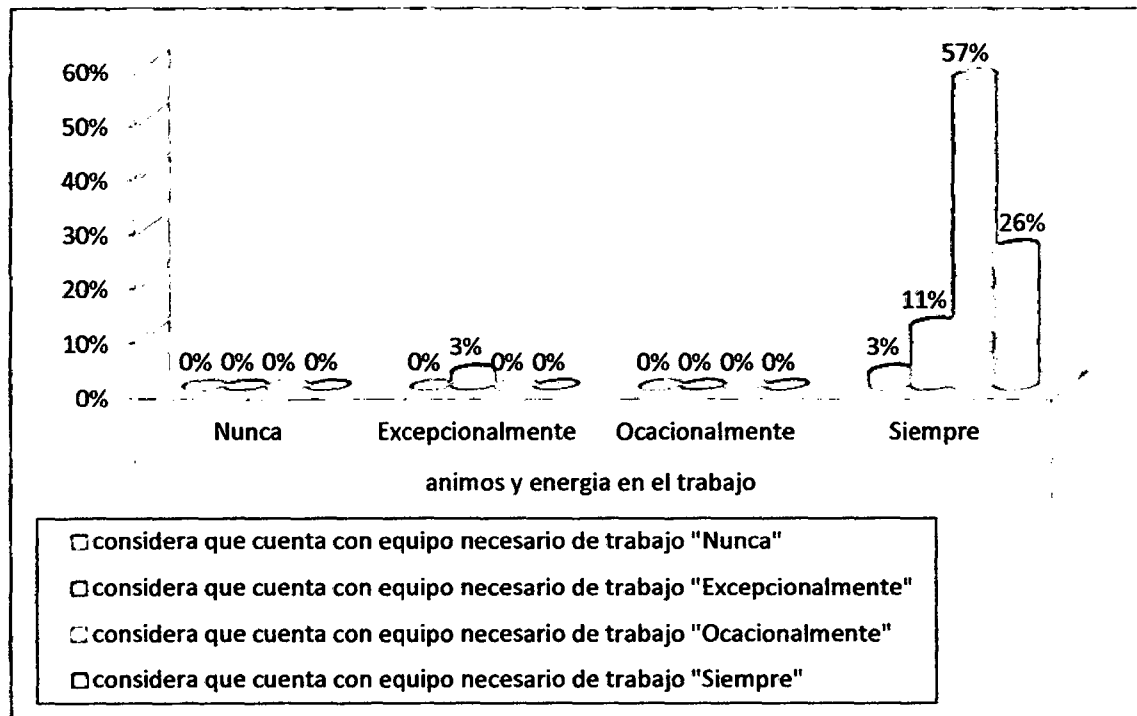
			ánimos y energía en el trabajo				Total
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre	
<b>considera que cuenta con equipo necesario para trabajar</b>	Nunca	FREC.	0	0	0	1	1
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
		T.					
	Excepcionalmente	FREC.	0	1	0	4	5
		PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	11,4%	14,3%
		T.					%
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	20	20
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	57,1%	57,1%
		T.					%
	Siempre	FREC.	0	0	0	9	9
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	25,7%	25,7%
		T.					%
<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
		TOTAL					
		PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0%
		T. TOTAL					%

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 57% dice que considera que cuenta con el equipo necesario de trabajo, 26% manifiesta que siempre cuenta con el equipo necesario, 11% afirma que excepcionalmente cuenta con el equipo necesario y solo el 3% manifiesta nunca tener el equipo necesario de trabajo. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma que excepcionalmente tiene el equipo necesario de trabajo.

GRAFICO N° 30

DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE SU DEPARTAMENTO CUENTA CON EL EQUIPO NECESARIO PARA TRABAJAR, EN EL HOSPITAL REGIONALDE MOQUEGUA-2012.



Fuente: Cuadro N°30

**CUADRO N° 31**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE SU DEPARTAMENTO CUENTA CON EL MATERIAL NECESARIO PARA TRABAJAR, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012.**

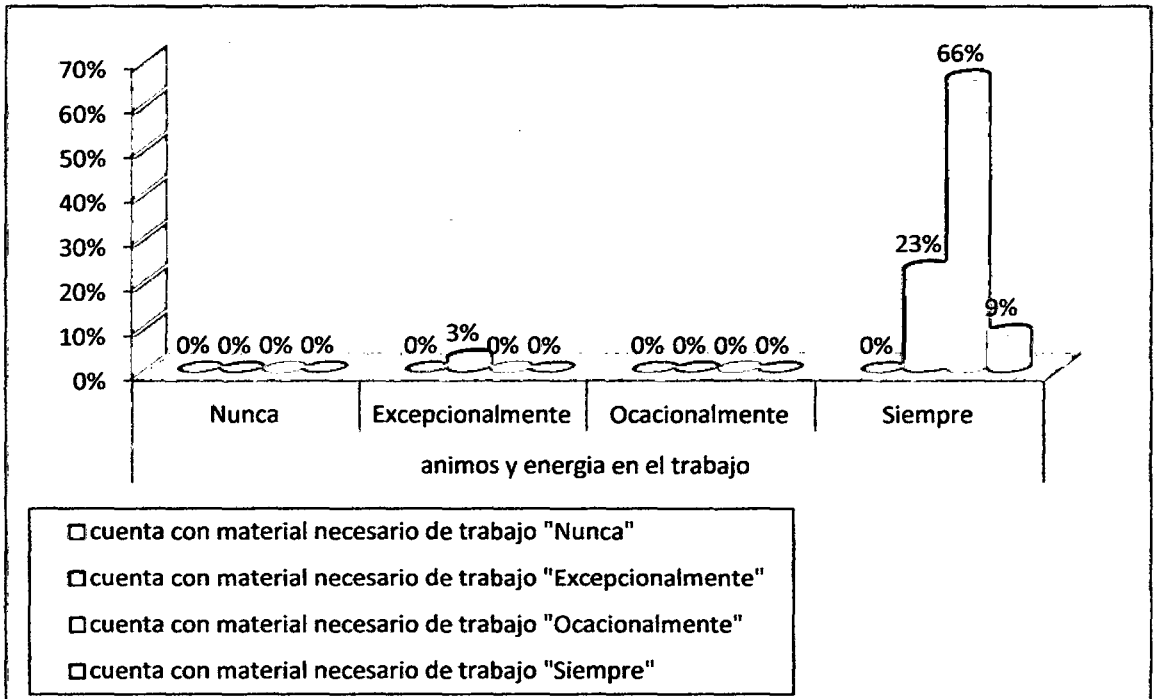
			ánimos y energía en el trabajo				Total
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre	
<b>considera que cuenta con material necesario de trabajo</b>	Nunca	FREC.	0	0	0	0	0
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
		T.					
	Excepcionalmente	FREC.	0	1	0	8	9
		PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	22,9%	25,7
		T.					%
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	23	23
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	65,7%	65,7
		T.					%
	Siempre	FREC.	0	0	0	3	3
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	8,6%
		T.					
<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
		TOTAL					
		PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
		T. TOTAL					%

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 66% dice que ocasionalmente cuenta con el material necesario de trabajo, 23% manifiesta que excepcionalmente cuenta con el material necesario de trabajo y solo el 9% manifiesta que siempre cuenta con el material necesario de trabajo. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma que excepcionalmente cuenta con el material necesario de trabajo.

**GRAFICO N° 31**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE SU DEPARTAMENTO CUENTA CON EL MATERIAL NECESARIO PARA TRABAJAR, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°31**

**CUADRO N° 32**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONOCE UD. LAS POLÍTICAS DE SU DEPARTAMENTO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

			ánimos y energía en el trabajo				Total
			Nunca	Excepcionalm ente	Ocasionalment e	Siempr e	
conoce políticas de su departamen to	Las desconoce	FREC.	0	0	0	0	0
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	Muy Pocas	FREC.	0	0	0	2	2
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	5,7%	5,7%
	Algunas de ellas	FREC.	0	1	0	11	12
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	31,4%	34,3%
	La mayoría	FREC.	0	0	0	18	18
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	51,4%	51,4%
	Totalmente	FREC.	0	0	0	3	3
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	8,6%
<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
		TOTAL					
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
		TOTAL					%

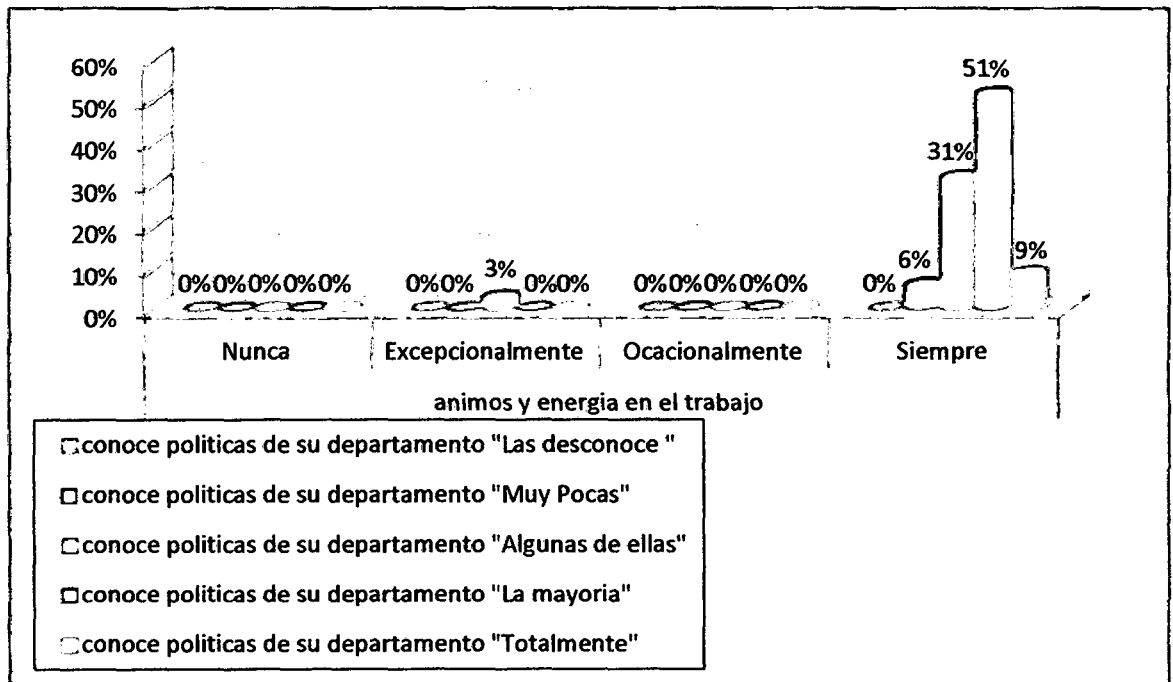
**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**



**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 51% afirma que conoce la mayoría de políticas de su departamento, 31% manifiesta conocer algunas de ellas, 9% afirma conocer todas las políticas y solo el 6% manifiesta conocer muy pocas de ellas. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma conocer algunas de las políticas de su departamento.

**GRAFICO N° 32**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONOCE UD. LAS POLÍTICAS DE SU DEPARTAMENTO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°32**

**CUADRO N° 33**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y SE SIENTE SEGURO Y ESTABLE EN SU EMPLEO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

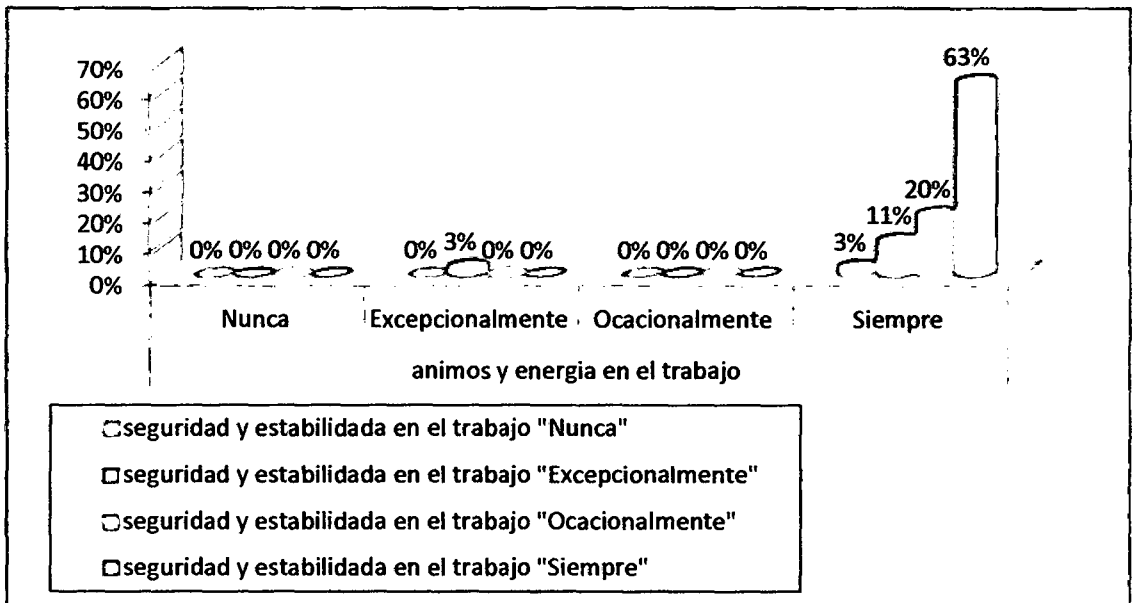
			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre		
<b>seguridad y estabilidad en el trabajo</b>	Nunca	FREC.	0	0	0	1	1	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%	
	Excepcionalmente	FREC.	0	1	0	4	5	
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	11,4%	14,3%	
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	7	7	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	20,0%	
	Siempre	FREC.	0	0	0	22	22	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	62,9%	62,9%	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0%
			TOTAL					%

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 63% afirma que sienten tener siempre seguridad y estabilidad en el trabajo, 20% manifiesta sentir ocasionalmente seguridad y estabilidad en el trabajo, 11% afirma sentir excepcionalmente seguridad y estabilidad en el trabajo y solo el 3% manifiesta que nunca sienten tener seguridad y estabilidad en el trabajo. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma sentir excepcionalmente seguridad y estabilidad en el trabajo.

**GRAFICO N° 33**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y SE SIENTE SEGURO Y ESTABLE EN SU EMPLEO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°33**

**CUADRO N° 34**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y ES RECONOCIDO EL ESFUERZO QUE UD. REALIZA PARA LOGRAR TERMINAR SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

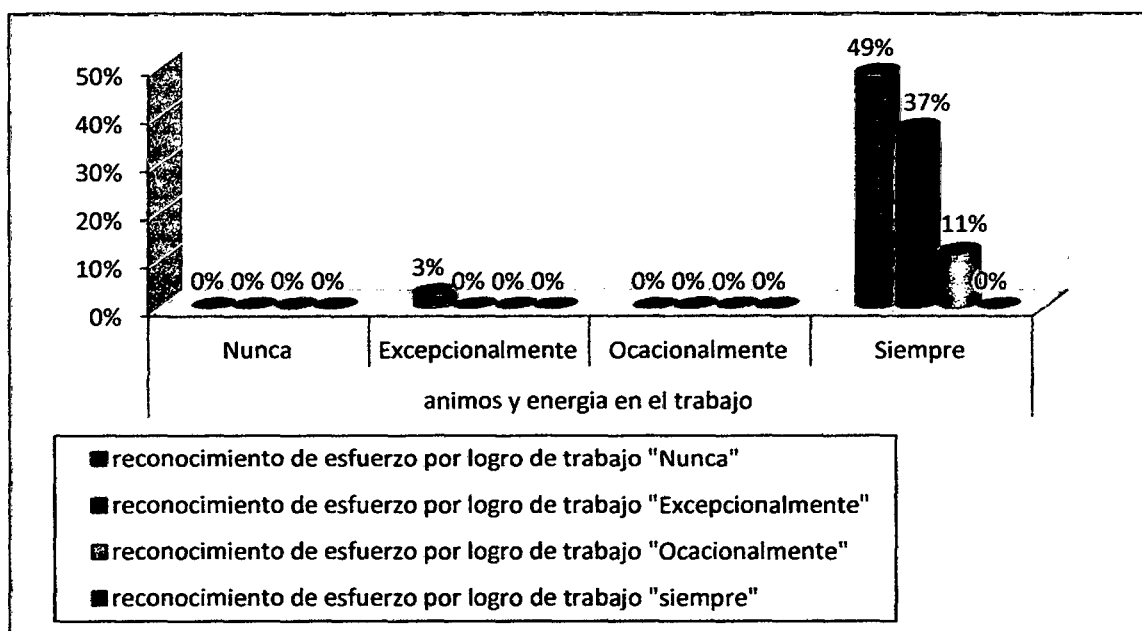
			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre		
<b>reconocimiento de esfuerzo por logro de trabajo</b>	Nunca	FREC.	0	1	0	17	18	
		PORCENT	0,0%	2,9%	0,0%	48,6%	51,4%	
	Excepcionalmente	FREC.	0	0	0	13	13	
		PORCENT	0,0%	0,0%	0,0%	37,1%	37,1%	
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	4	4	
		PORCENT	0,0%	0,0%	0,0%	11,4%	11,4%	
	siempre	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0%
			TOTAL				%	%

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 49% afirma que nunca reconocen el esfuerzo para lograr terminar su trabajo, 37% manifiesta sentir excepcionalmente reconocen el esfuerzo para lograr terminar su trabajo, 11% afirma que ocasionalmente reconocen. Del mismo modo observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma que nunca reconocen el esfuerzo para lograr terminar su trabajo.

**GRAFICO N° 34**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y ES RECONOCIDO EL ESFUERZO QUE UD. REALIZA PARA LOGRAR TERMINAR SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°34**



**CUADRO N° 35**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y LA INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA LE BRINDA PRESTACIONES SOCIALES, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

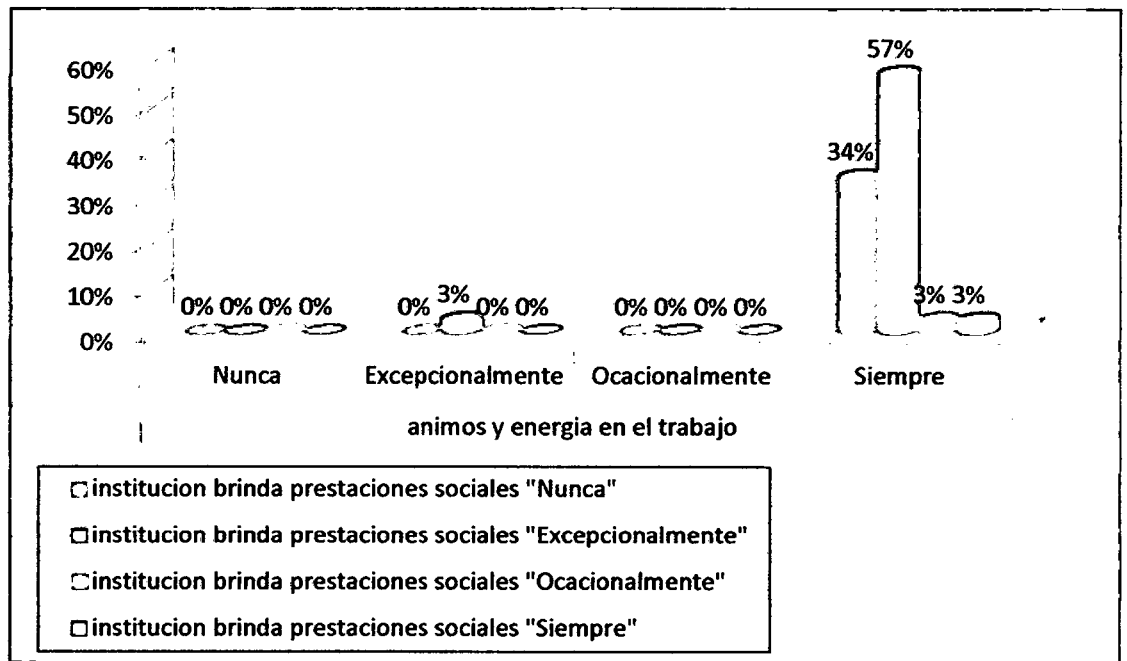
			ánimos y energía en el trabajo				Total
			Nunca	Excepcion almente	Ocasionalm ente	Siemp re	
institució n brinda prestacio nes sociales	Nunca	FREC.	0	0	0	12	12
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	34,3%	34,3%
		T.					
	Excepcionalm ente	FREC.	0	1	0	20	21
		PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	57,1%	60,0%
		T.					
	Ocasionalmen te	FREC.	0	0	0	1	1
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
		T.					
	Siempre	FREC.	0	0	0	1	1
		PORCEN	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%
		T.					
Total		FREC.	0	1	0	34	35
		TOTAL					
		PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0%
		T. TOTAL					

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 57% afirma que excepcionalmente la institución brinda prestaciones sociales, 34% manifiesta que la institución nunca brinda prestaciones sociales, 3% afirma que siempre la institución brinda prestaciones sociales, del mismo modo 3% afirma que ocasionalmente la institución brinda prestaciones sociales. Por otro lado observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% afirma que excepcionalmente la institución brinda prestaciones sociales.

**GRAFICO N° 35**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y LA INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA LE BRINDA PRESTACIONES SOCIALES, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°35**

**CUADRO N° 36**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y RECIBE APOYO PARA DESARROLLAR HABILIDADES Y DESTREZAS POR PARTE DE SU JEFE INMEDIATO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**

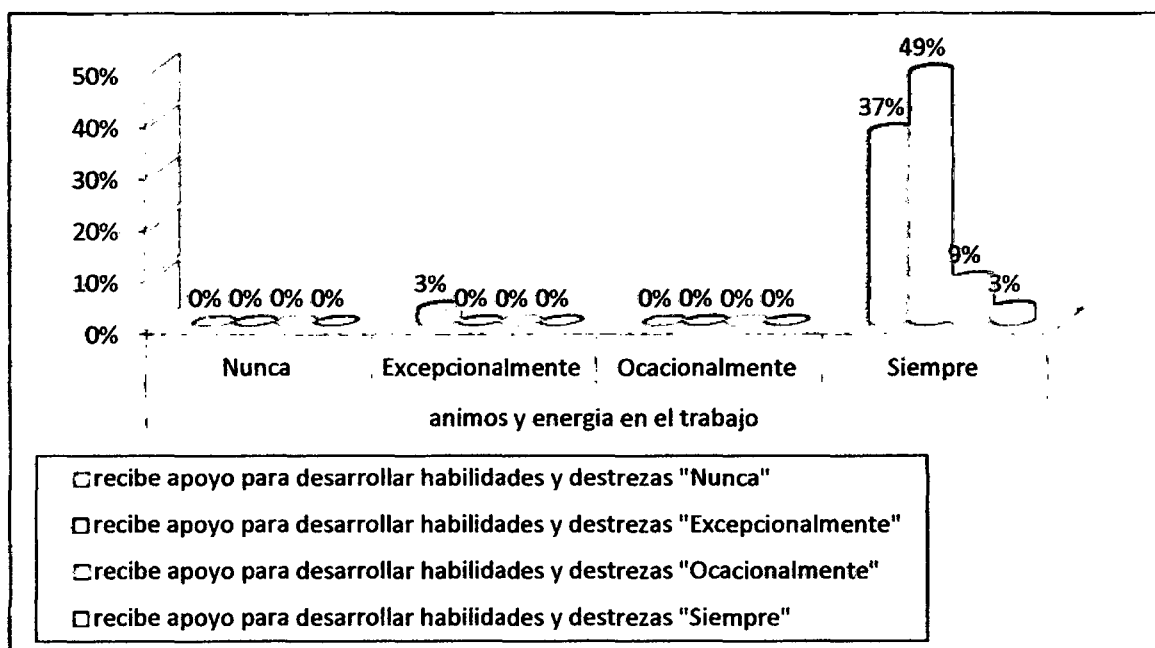
			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre		
recibe apoyo para desarrollar habilidades y destrezas	Nunca	FREC.	0	1	0	13	14	
		PORCENT	0,0%	2,9%	0,0%	37,1%	40,0%	
	Excepcionalmente	FREC.	0	0	0	17	17	
		PORCENT	0,0%	0,0%	0,0%	48,6%	48,6%	
	Ocasionalmente	FREC.	0	0	0	3	3	
		PORCENT	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	8,6%	
	Siempre	FREC.	0	0	0	1	1	
		PORCENT	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0%
			TOTAL					

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** Como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 49% afirma que excepcionalmente recibe apoyo para desarrollar habilidades y destrezas, 37% manifiesta que nunca recibe apoyo para desarrollar habilidades y destrezas, 9% afirma que ocasionalmente recibe apoyo para desarrollar habilidades y destrezas, y solo el 3% afirma que siempre recibe apoyo para desarrollar habilidades y destrezas. Por otro lado observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% manifiesta que nunca recibe apoyo para desarrollar habilidades y destrezas.

**CUADRO N° 36**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y RECIBE APOYO PARA DESARROLLAR HABILIDADES Y DESTREZAS POR PARTE DE SU JEFE INMEDIATO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA-2012**



**Fuente: Cuadro N°36**

**CUADRO N° 37**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y DE ACUERDO A SU PROFESIÓN COMO VALORARÍA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcional mente	Ocasionalme nte	Siempr e		
valoració n de actividad es según	sin importanc ia	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Poca importanc ia	FREC.	0	0	0	3	3	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	8,6%	8,6%	
	Important e	FREC.	0	0	0	16	16	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	45,7%	45,7%	
	Muy important e	FREC.	0	1	0	15	16	
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	42,9%	45,7%	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
			TOTAL					%

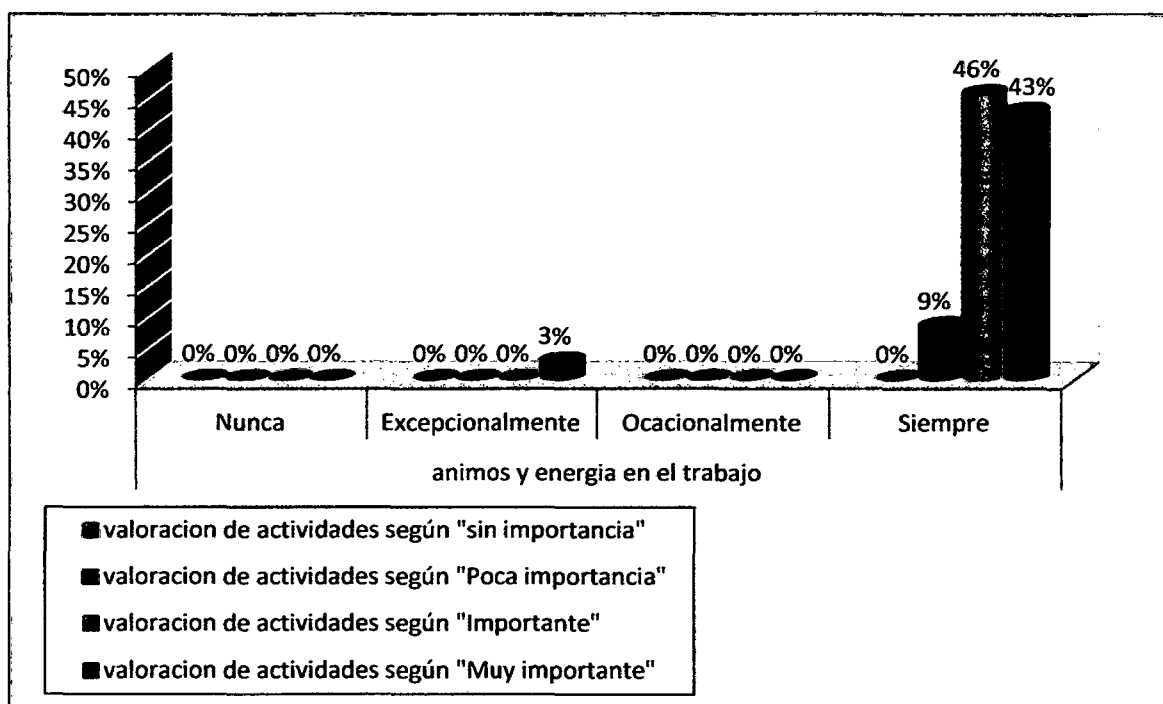
**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 46% afirma que de acuerdo a su profesión las actividades que realiza son importantes, 43% manifiesta que de acuerdo a su profesión las actividades que realiza son muy importantes y solo el 9% considera de poca importancia. Por otro lado observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% considera que de acuerdo a su profesión las actividades que realiza son muy importantes.



**GRAFICO N° 37**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y DE ACUERDO A SU PROFESIÓN COMO VALORARÍA LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA.**



**Fuente: Cuadro N°37**

**CUADRO N° 38**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y SE FORMULA METAS A ALCANZAR EN SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

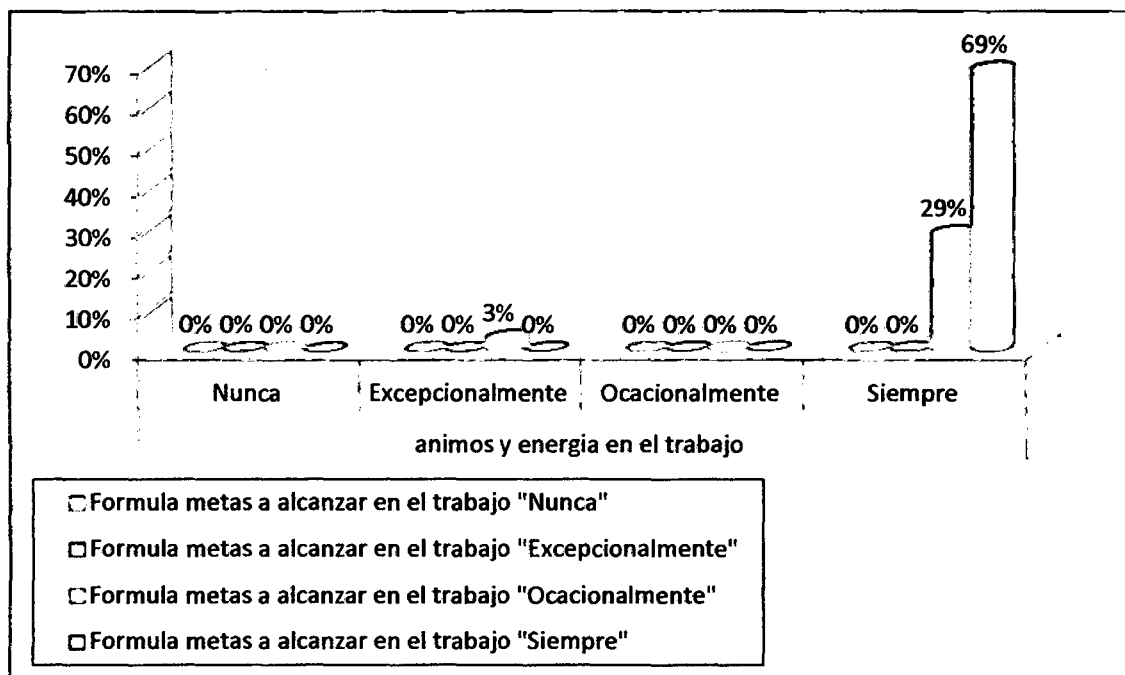
			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcio nalmente	Ocasionalme nte	Siemp re		
<b>Formul a metas a alcanz ar en el trabajo</b>	Nunca	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Excepcionalm ente	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Ocasionalmen te	FREC.	0	1	0	10	11	
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	28,6%	31,4 %	
	Siempre	FREC.	0	0	0	24	24	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	68,6%	68,6 %	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
			TOTAL					%

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 69% que siempre se formula metas a alcanzar en el trabajo, 29% manifiesta que ocasionalmente se formula metas a alcanzar en el trabajo. Por otro lado observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% considera que ocasionalmente se formula metas a alcanzar en el trabajo.

**GRAFICO N° 38**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y SE FORMULA METAS A ALCANZAR EN SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°38**

**CUADRO N° 39**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE SE ENCUENTRA CAPACITADO PARA REALIZAR SU TRABAJO EFICAZMENTE, SIN NECESIDAD DE SUPERVISIÓN DIRECTA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

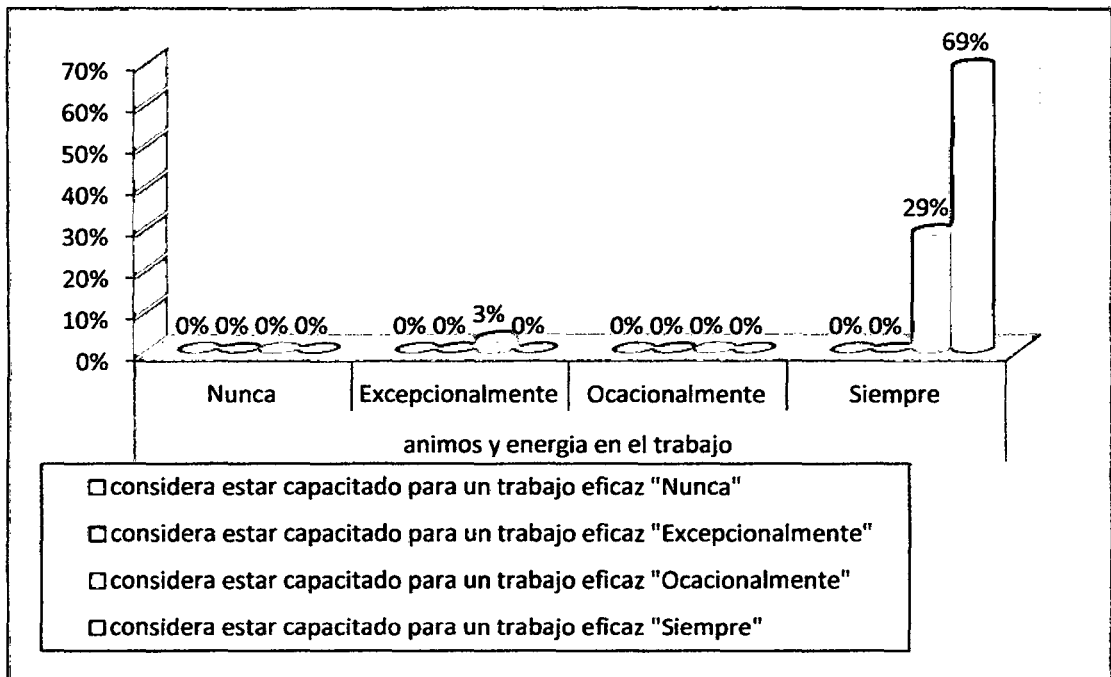
			ánimos y energía en el trabajo				Total
			Nunca	Excepcion almente	Ocasionalme nte	Siemp re	
<b>consider a estar</b>	Nunca	FREC.	0	0	0	0	0
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>capacita do para</b>	Excepcionalm ente	FREC.	0	0	0	0	0
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>un trabajo</b>	Ocasionalment e	FREC.	0	1	0	10	11
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	28,6%	31,4%
<b>eficaz</b>	Siempre	FREC.	0	0	0	24	24
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	68,6%	68,6%
<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
		TOTAL					
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0%
		TOTAL					

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 69% que considera siempre estar capacitado para un trabajo eficaz, 29% manifiesta que ocasionalmente considera estar capacitado para un trabajo eficaz. Por otro lado observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% considera que ocasionalmente considera estar capacitado para un trabajo eficaz.

**GRAFICO N° 39**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CONSIDERA QUE SE ENCUENTRA CAPACITADO PARA REALIZAR SU TRABAJO EFICAZMENTE, SIN NECESIDAD DE SUPERVISIÓN DIRECTA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°39**

**CUADRO N° 40**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y LE COMPLACE REALIZAR SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcion almente	Ocasionalme nte	Siemp re		
le compla ce realizar su trabajo	Nunca	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Excepcionalme nte	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Ocasionalment e	FREC.	0	1	0	0	1	
		PORCEN T.	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	2,9%	
	Siempre	FREC.	0	0	0	34	34	
		PORCEN T.	0,0%	0,0%	0,0%	97,1%	97,1 %	
	<b>Total</b>		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCEN	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
			T. TOTAL					%

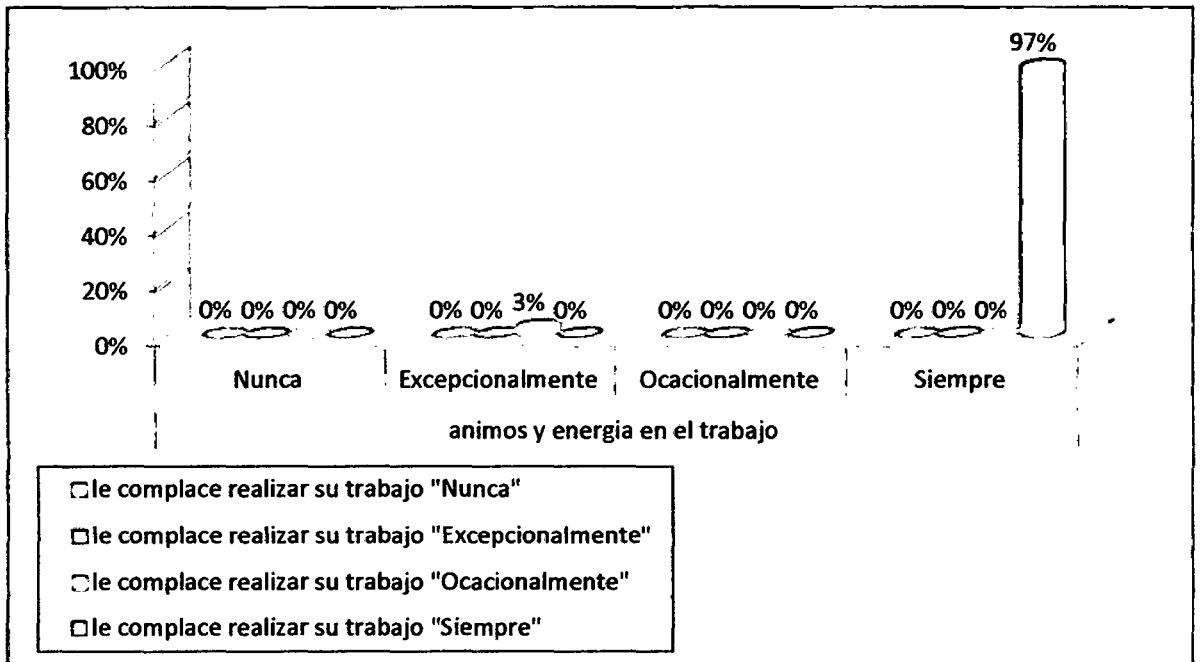
**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**



**INTERPRETACION:** como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 97% afirma que le complace realizar su trabajo. Por otro lado observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% considera que ocasionalmente le complace realizar su trabajo.

**GRAFICO N° 40**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y LE COMPLACE REALIZAR SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°40**

**CUADRO N° 41**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CREE QUE HA ELEGIDO MAL SU PROFESIÓN, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

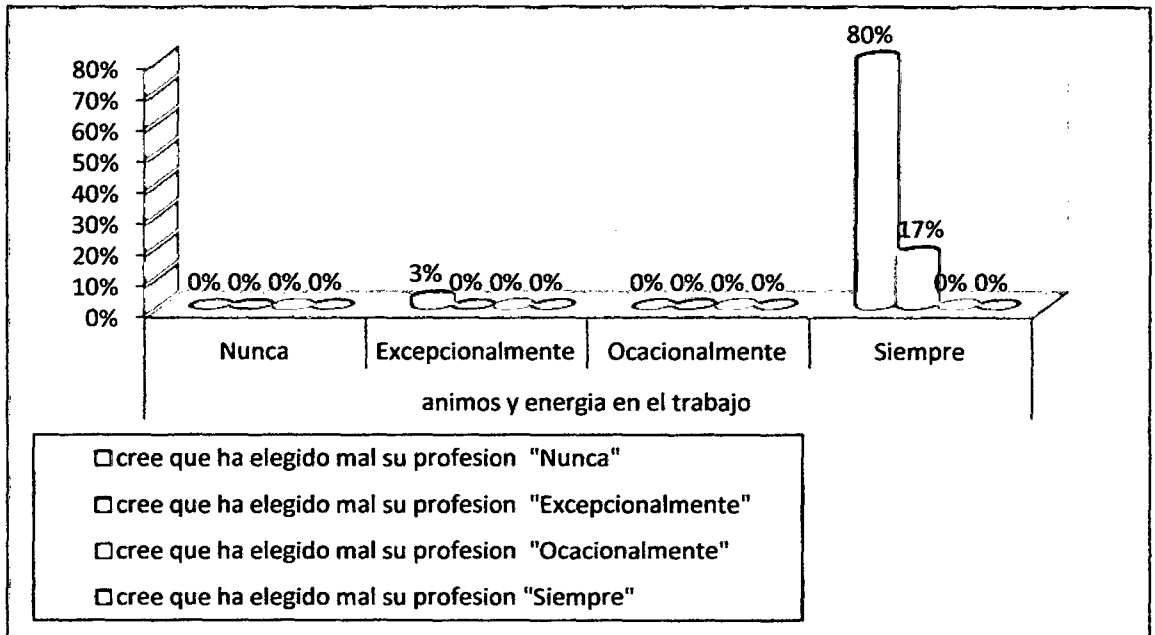
			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcion almente	Ocasionalme nte	Siemp re		
cree que ha elegido mal su profesi ón	Nunca	FREC.	0	1	0	28	29	
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	80,0%	82,9 %	
	Excepcionalme nte	FREC.	0	0	0	6	6	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	17,1%	17,1 %	
	Ocasionalment e	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Siempre	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Total		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
			TOTAL					%

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 80% considera no haber elegido mal su profesión, 17% excepcionalmente considera haber elegido mal su profesión. Por otro lado observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% considera no haber elegido mal su profesión.

**CUADRO N° 41**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CREE QUE HA ELEGIDO MAL SU PROFESIÓN, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°41**

**CUADRO N° 42**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CREO QUE MI TRABAJO ACTUAL ES INTERESANTE, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**

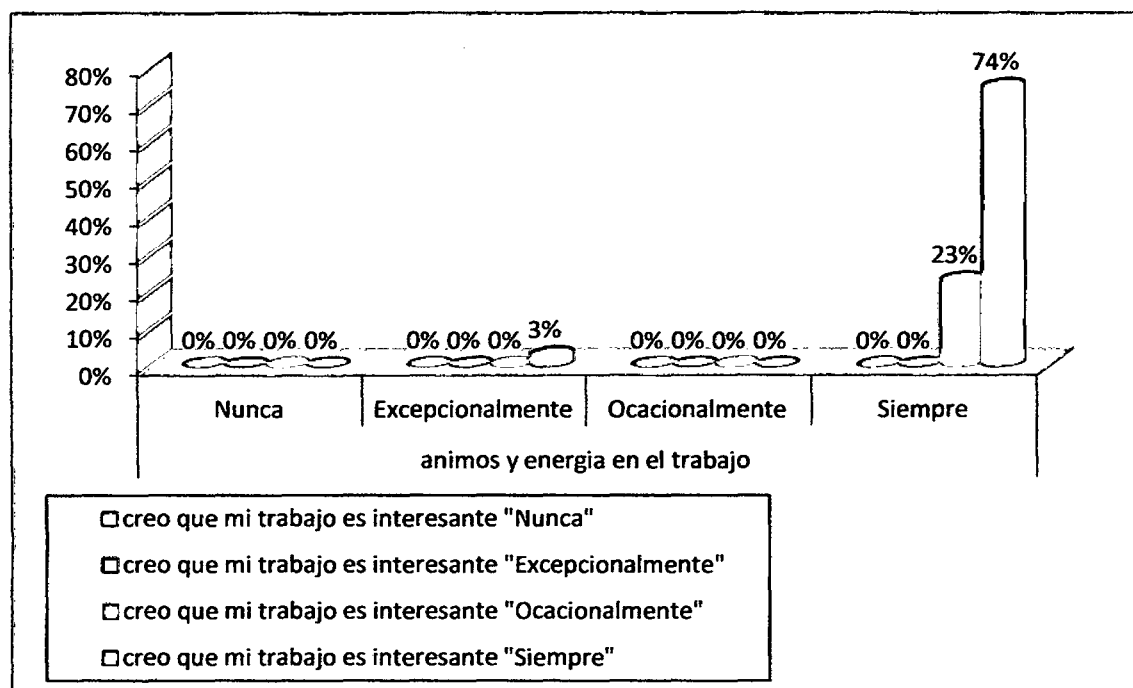
			ánimos y energía en el trabajo				Total	
			Nunca	Excepcion almente	Ocasionalme nte	Siemp re		
creo que mi trabajo es interesante	Nunca	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Excepcionalm ente	FREC.	0	0	0	0	0	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Ocasionalment e	FREC.	0	0	0	8	8	
		PORCENT.	0,0%	0,0%	0,0%	22,9%	22,9 %	
	Siempre	FREC.	0	1	0	26	27	
		PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	74,3%	77,1 %	
	Total		FREC.	0	1	0	34	35
			TOTAL					
			PORCENT.	0,0%	2,9%	0,0%	97,1%	100,0
			TOTAL					%

**Fuente: Anexo N°1 aplicado en el Hospital Regional de Moquegua**

**INTERPRETACION:** como se observa en el cuadro, del 97% de profesionales que afirman estar bien motivados para desempeñar sus labores en el servicio de emergencias el 74% considera siempre que su trabajo actual es interesante, 23% ocasionalmente considera que su trabajo es interesante. Por otro lado observamos que del 3% de profesionales que afirman estar excepcionalmente motivados el 3% considera siempre que su trabajo actual es interesante.

**GRAFICO N° 42**

**DISTRIBUCION DE PERSONAL SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y CREO QUE MI TRABAJO ACTUAL ES INTERESANTE, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA**



**Fuente: Cuadro N°42**



## RESUMEN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE MOTIVACION DEL PERSONAL

VARIABLE		Valor: Prueba estadística X <sup>2</sup>	g	p	DECISIÓN, Ho: No existe relación		
					99%	95%	90%
CARACT. DEL PERSONAL	EDAD	7,98	1	0,8	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	SEXO	1,37	1	0,24	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	ESTADO CIVIL	0,97	3	0,81	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	PROFESION	4,12	3	0,25	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	AÑOS DE EJERCER PROFESION	7,97	1	0,489	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
HIGIENE O EXTRINSECOS	BENEFICIOS ECONOMICOS	1,37	3	0,71	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	INSENTIVOS ECONOMICOS	0,69	2	0,71	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	PRODUCTIVIDAD RECOMPENSADO ECONOMICAMENTE	0,87	2	0,65	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	EVALUACION Y SUPERVISION JUSTA Y OPORTUNA	35	3	0,00	RECH AZA	RECH AZA	RECH AZA

	RELACION CON PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCION	16,9	4	0,00	RECH AZA	RECH AZA	RECH AZA
	OSTILIDAD ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO	1,1	2	0,58	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	RESUELVE PROBLEMAS DE MATERIAL Y EQUIPO	4,47	2	1,18	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	LUGAR DE TRABAJO LIMPIO	4,98	3	1,17	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	LUGAR DE TRABAJO ILUMINADO	10,98	2	0,00	RECH AZA	RECH AZA	RECH AZA
	EQUIPO NECESARIO PARA TRABAJAR	6,18	3	0,10	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	MATERIAL NECESARIO PARA TRABAJAR	2,97	2	0,23	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	CONOCE POLITICAS	1,97	3	0,58	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	SEGURIDAD Y ESTABILIDAD EN EL TRABAJO	6,18	3	0,10	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
MOTIVACIONALES O INTRINSECOS	RECONOCE ESFUERZO POR TRABAJO REALIZADO	0,97	2	0,62	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	BRINDA PRESTACIONES SOCIALES	0,69	3	0,88	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	APOYO PARA DESARROLLAR HABILIDADES Y DESTREZAS	1,54	3	0,67	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	VALORACION DE ACTIVIDADES SEGÚN PROFESION	1,22	2	0,54	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA

	METAS A ALCANZAR EN EL TRABAJO	2,25	1	0, 13	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	CAPACITADO PARA REALIZAR TRABAJO EFICAZMENTE	2,25	1	0, 13	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	LE COMPLACE REALIZAR SU TRABAJO	35	1	0, 0	RECH AZA	RECH AZA	RECH AZA
	CREE HABER ELEGIDO MAL SU PROFESION	0,21	1	0, 64	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA
	MI TRABAJO ACTUAL ES INTERESANTE	0,31	1	0, 58	ACEP TA	ACEP TA	ACEP TA

## RESUMEN DE FACTORES INFLUYENTES EN LA MOTIVACION DEL PERSONAL

VARIABLE	Valor Prueba estadística $\chi^2$	gl	p	DECISIÓN: Ho: No existe relación		
				99%	95%	90%
EVALUACION Y SUPERVISION JUSTA Y OPORTUNA	35	3	0,00	RECHAZA	RECHAZA	RECHAZA
RELACION CON PERSONAS QUE DIRIGEN LA INSTITUCION	16,9	4	0,00	RECHAZA	RECHAZA	RECHAZA
LUGAR DE TRABAJO ILUMINADO	10,98	2	0,00	RECHAZA	RECHAZA	RECHAZA
LE COMPLACE REALIZAR SU TRABAJO	35	1	0,00	RECHAZA	RECHAZA	RECHAZA

**De la tabla anterior se afirma que**

Con el 99%, 90% y 95% de confianza se puede afirmar que evaluación y supervisión justa y oportuna, relación con personas que dirigen la institución, lugar de trabajo iluminado, le complace realizar su trabajo, tienen una influencia significativa en la motivación del personal del Hospital Regional Moquegua.

ES RECOMENDABLE ACEPTAR UNA CONFIANZA DEL 95% POR LO  
QUE

Con el 95% de confianza se puede afirmar que todas las variables antes mencionadas tienen una influencia significativa en la motivación del personal del servicio de emergencias del Hospital Regional Moquegua

**CUADRO N° 43**

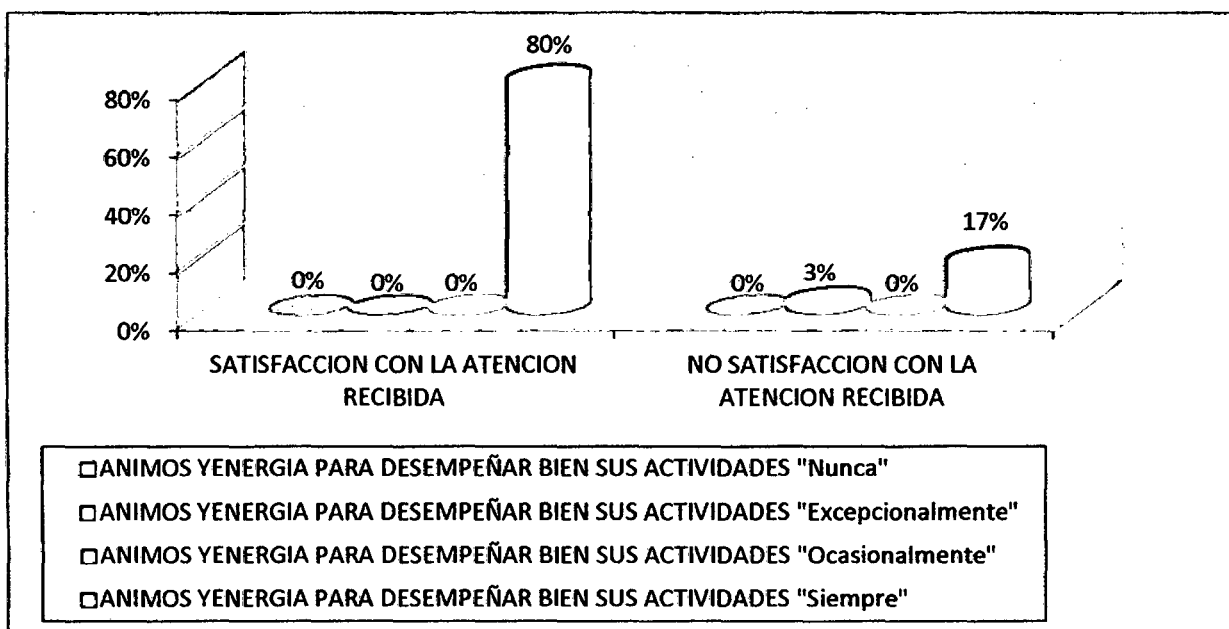
**DISTRIBUCION SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y  
SATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA, EN EL HOSPITAL  
REGIONAL DE MOQUEGUA**

			ANIMOS Y ENERGIA PARA DESEMPEÑAR BIEN SUS ACTIVIDADES				Total
			Nunca	Excepcionalmente	Ocasionalmente	Siempre	
			<b>SATISFACCION</b>	Si	FRECUENCIA	0	
<b>CON LA ATENCION RECIBIDA</b>	Si	PORCENTAJE	0%	0%	0%	80%	80%
		No	FRECUENCIA	0	1	0	6
	No	PORCENTAJE	0%	3%	0%	17%	20%
		<b>Total</b>	FRECUENCIA	0	1	0	34
		TOTAL					
		PORCENTAJE	0%	3%	0%	97%	100%
		TOTAL					

**INTERPRETACION:** Del cuadro, se puede observar que, del 80% del usuario externo que afirma estar satisfecho con la atención recibida en el servicio de emergencias del Hospital Regional Moquegua, el 80% del personal dice encontrarse siempre con ánimos y energía para desempeñar bien sus actividades. Por otro lado del 20% del usuario externo que afirma no estar satisfecho con la atención recibida.

GRAFICO N° 43

DISTRIBUCION SEGÚN LA MOTIVACION DEL PERSONAL Y SATISFACCION CON LA ATENCION RECIBIDA, EN EL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA



Fuente: Cuadro N°43

## COEFICIENTE DE CORRELACION DE PEARSON

$$R = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum x)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dónde:

X: Puntajes obtenidos para cada pregunta en los N individuos.

Y: Puntaje total del individuo.

### Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación típica	N
AtencioSatisfecho	1,20	,406	35
EnergTrabajo	3,94	,338	35

### Correlaciones

		AtencioSatisfecho	EnergTrabajo
AtencioSatisfecho	Correlación de Pearson	1	-,343*
	Sig. (bilateral)		,044
	N	35	35
EnergTrabajo	Correlación de Pearson	-,343*	1
	Sig. (bilateral)	,044	
	N	35	35

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).



El coeficiente de correlación de Pearson indica que existe una relación directa significativa ( $p < 0.05$ ) entre la motivación del personal y la satisfacción del usuario externo.

Por lo anterior con un 95% de confianza podemos afirmar que la motivación del personal tiene una influencia altamente significativa en la satisfacción del usuario.

#### **a. DISCUSION**

La atención de los pacientes por el servicio de Emergencia que requieren atención de nivel II-2 es realizado por el Hospital Regional Moquegua, quién da cobertura a toda la región Moquegua dado que su atención es a demanda por lo que atiende a todo paciente sin excepción que acuda por una emergencia.

El presente estudio trata de determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el área de emergencia, luego medir el grado de motivación del personal de salud a

través de encuestas y así determinar la correlación existente entre ambos.

La evaluación de la satisfacción del usuario externo se realizó en forma global con encuestas a 35 usuarios que acudieron a la emergencia en diferentes turnos, tratando de hallar una correlación, con la motivación, se dividieron en cuatro grupos, del personal de salud que los atendió.

Los resultados se evaluaron estadísticamente por el método de análisis decorrelación de Pearson, prueba de independencia Chi cuadrado:

Los resultados por dimensiones en la satisfacción de los 35 usuarios externos encontrados la detallamos a continuación:

En lo que respecta a la dimensión aseguramiento relacionado a la cortesía y profesionalidad que se brinda a los usuarios, encontramos una variable influyente que se encuentra estrictamente relacionado con el buen trato que el personal tiene para con el usuario.

En fiabilidad relacionada al nivel de efectividad de los profesionales que se brinda a los usuarios, encontramos muy buena aceptación.

La tangibilidad que viene a ser la valoración del aspecto de las estructuras, personas, y material de comunicación de igual forma se obtuvo un buen resultado dado que respecto a esta dimensión los usuarios muestran satisfacción.

La sensibilidad que es la capacidad de respuesta a la atención en el tiempo adecuado encontramos dos variables más influyentes en la satisfacción del usuario que son respuesta rápida a consulta, disposición de tiempo para atender y absolver dudas.

En el análisis de la empatía que viene a ser la atención individualizada del usuario encontramos tres variables muy importantes en la satisfacción del usuario: personal demuestra amabilidad respeto y paciencia, personal resuelve queja y relación precio-calidad.

Por otro lado cabe resaltar que el paciente que acude por emergencia tiene una expectativa bastante alta, en cuanto a su atención, mostrando exigencias mayores en lo referente a

la calidad de atención, al apoyo de ayuda diagnóstica y a la atención oportuna sin demora y con todos los insumos de medicamentos que se requieran.

La satisfacción del usuario en el área de emergencia además se halla influenciado por diversos factores como son el estado de tensión o estrés que trae el paciente como consecuencia de su enfermedad, el proceso de atención, el medio ambiente que hace propicia esta atención, el tiempo de espera, motivación del personal de salud, las experiencias pasadas que pueda tener del mismo o similares servicios, entre otros. Por lo que creemos que en emergencia al usuario poco satisfecho se debe considerar como un usuario aceptablemente satisfecho, comparado al de un servicio de menos tensión emocional como son los consultorios externos u hospitalización.

Los resultados de la motivación del personal de salud que laboran en el área de Emergencia, aplicando una encuesta señala que predominan los factores extrínsecos encontrando a tres variables muy influyentes en la satisfacción las cuales las mencionamos; evaluación y supervisión justa y oportuna,

relación con personas que dirigen la institución, lugar de trabajo iluminado.

Con respecto a la motivación intrínseca se encontró a la variable le complace realizar su trabajo, como la más influyente en la motivación del personal en relación con la satisfacción.

Estos resultados indican que el personal de salud entérminos generales se halla motivado en relación con los factores extrínsecos.

También en el presente estudio se encontró que existe una relación directa significativa ( $p < 0.05$ ) entre la motivación del personal y la satisfacción del usuario externo, dado que los usuarios declaran estar satisfechos con la atención.

Esto contrasta con los hallazgos descritos anteriormente, en el que encontramos altos porcentajes de motivación en el personal de Salud. Esto nos lleva a la conclusión que estos factores están incidiendo en el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Hospital Regional Moquegua.

Finalmente el presente estudio nos revela que la motivación del personal de salud es un factor importante para alcanzar la satisfacción de los usuarios, el buen nivel de satisfacción del usuario externo obtenido estaría originado además de la buena motivación del personal.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- A la problemática principal planteada en la presente investigación donde se desea establecer el grado de satisfacción del usuario externo en relación a la motivación del personal. Con un nivel del 95% de confianza podemos afirmar que, la motivación del personal tiene una influencia altamente significativa en la satisfacción del usuario, es decir que a mayor motivación del personal mejor atención por lo tanto mayor satisfacción del usuario con la atención del personal del servicio de emergencias del Hospital Regional Moquegua.
- Ante la afirmación el grado de motivación del profesional de salud que atiende en el servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua ES ALTA, con un nivel de confianza del 95% se puede afirmar que el personal dice siempre encontrarse con ánimos y energía para desempeñar bien sus actividades. Por lo tanto existe un buen grado de motivación esto se refleja en la

satisfacción del usuario externo. Por otro lado en el análisis encontramos que el indicador **EXTRÍNSECO** es el más influyente dado que con el 95% de confianza se puede afirmar que la evaluación y supervisión respecto a su trabajo sea justa y oportuna, relaciones en lo que se refiere a discusiones de trabajo con personas que dirigen la institución, lugar donde trabaja se encuentra bien iluminado, tienen una influencia altamente significativa en la motivación del personal. De igual modo al analizar el indicador **INTRÍNSECO** encontramos que solamente el factor le complace realizar su trabajo, tienen una influencia significativa en la motivación del personal del Hospital Regional Moquegua.

- Ante la afirmación el grado de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de Emergencia del Hospital Regional de Moquegua ES ALTA, con un nivel de confianza del 95% se puede afirmar que el usuario demuestra una satisfacción altamente significativa con la atención recibida en el servicio de emergencias del Hospital Regional Moquegua. Al analizar el nivel de satisfacción del usuario externo de acuerdo a las encuestas realizadas, encontramos que **EMPATÍA** Con el 95% de confianza



es el indicador que mayor influencia tiene con la satisfacción del usuario, dado que la amabilidad, respeto y paciencia que demuestra el personal, la capacidad de resolución del personal ante una posible queja y la relación precio-calidad son los factores más influyentes. De igual modo al analizar el indicador **SENSIBILIDAD** encontramos que la respuesta rápida a consulta, disposición de tiempo para atender y absolver dudas son también factores determinantes en la satisfacción del usuario y finalmente el indicador **ASEGURAMIENTO** nos dice que el factor buen trato del personal influye significativamente en la satisfacción.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Continuar trabajando a pesar que los resultados de los encuestados manifiestan un nivel de satisfacción alto manteniendo y fortaleciendo la forma de atención que brinda el profesional de salud en el servicio de emergencias; continuando con el buen trato por parte del profesional de salud al usuario, sin discriminación alguna por la procedencia, condición social, creencias; y además mantener y conservar la información y orientación brindada al usuario.

- Implementar un plan de capacitación basada en la calidad para reforzar, sensibilizar y seguir motivando a los trabajadores a realizar acciones dirigidas a políticas de calidad. Del mismo modo realizar una evaluación de los procedimientos internos y externos con el fin de desarrollar ciclos de mejora continua en la implementación del trabajo en calidad.
- Fortalecer el recojo continuo de las percepciones del usuario a través de buzones de sugerencias, quejas y a la vez posibles soluciones, entrevistas personales y encuestas de satisfacción por lo menos dos veces al año, manteniendo el plan de mejora continua de la calidad para el Hospital Regional de Moquegua, teniendo en cuenta la voz de los usuarios y enriquecidos con las experiencias del personal de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Donabedian, Avedís. Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica. 1a ed. México, 1990.
- Jones L. The fundamentals of medical good care. Salud Pública Mex 1990; 2:245. Suñol R. Bañeres J. La gestión de calidad en los Servicios de Salud. Tratado de calidad asistencial. España: 2003; cap.4
- J. Elías, J. Álvarez: El "Tubo de la Satisfacción": un sistema de diagnóstico para la mejora de los servicios sanitarios. Revista de administración Sanitaria. Vol. II. Octubre - Diciembre de 1988 España.
- Calidad total-EFQM-ISO 9000. Diferencias y similitudes. Improven consultores. Octubre del 2001
- [www.improven-consultores.com/paginas/documentos\\_Gratuitos/iso\\_efqm.php](http://www.improven-consultores.com/paginas/documentos_Gratuitos/iso_efqm.php)  
38k.6

- Stoner, James. Administración.Motivación, liderazgo, toma de decisiones y comunicación organizacional. Edit. Prentice Hall. México. 2000
- Antonia Burga.Psicologa.<http://www.elprisma.com>; “Empresa, historia y definición”; “La aparición de la empresa”.
- AQUINO, Jorge y otros (2003); “Recursos Humanos (para no especialistas)”; Ed. Macchi S.A,Buenos Aires.
- DAVIS, Keith y Newstrom, John W. (2004). “Comportamiento Humano en el trabajo”, Ed. McGraw-Hill.
- BRUNET, Luc.(1992). “El Clima de Trabajo en las Organizaciones”, Ed. Trillas, México.
- ROBBINS,StephenP.(1999).“Comportamiento Organizacional”, Ed. Prentice Hall, México.
- Aranibar Cerpa, Jenny. (2001).”Metodología De La Investigación”. Separata. Perú.
- Bennis, Warren. (1986). El Arte De Mandar. Ediciones Merlín.

- Colque Valladares, Víctor. (2010). Metodología De La Investigación En Ciencias De La Salud. Arequipa: Editorial Kurumi.
- Cortese, Abel: La Inteligencia Emocional.
- Davis, Keith; Newstrom, John. (2000). Comportamiento Humano En El Trabajo. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Flores Garza Rada, Javier. (2003). El Comportamiento Humano En Las Organizaciones. Perú: Editorial Carrillo.
- Gronroos, Christian (1984) "A service Quality Model and Its Marketing Implications". European Journal of Marketing, 18 no.4, 36-44.
- LAZZATI, 1999. "El aporte humano en la empresa"; Ed. Macchi S.A. Santiago.
- BROW W.; MOBERG D. 1990. "Teoría de la Organización y la Administración: enfoque integral", Ed. Limusa; México.

- GONÇALVES, Alexis P. 1997 "Dimensiones del Clima Organizacional", Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC), Internet.

# ANEXOS

## **ANEXO N° 1**

### **ENCUESTA**

A continuación se presentan una serie de preguntas, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda.

#### **DATOS GENERALES**

Edad : \_\_\_\_\_

Sexo: M

F

**ESTADO CIVIL:**

a) SOLTERA

b) CASADA

c) CONVIVIENTE

d) DIVORCIADA

Profesión : \_\_\_\_\_

Años de ejercer la profesión : \_\_\_\_\_



## DATOS ESPECIFICOS

1. ¿Los beneficios económicos que recibo en mi empleo satisfacen mis necesidades básicas?

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente         
Siempre

2. ¿Percibe Ud. incentivos económicos de acuerdo a la calidad de trabajo que desempeña

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente         
Siempre

3. ¿De acuerdo a su productividad en el trabajo considera que su salario es recompensado económicamente?

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente         
Siempre

4. ¿Es reconocido el esfuerzo que Ud. realiza para lograr terminar su trabajo?

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente         
Siempre

5. ¿La institución en la que labora le brinda prestaciones sociales?

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente         
Siempre

6. ¿considera que la evaluación y supervisión que ejercen en Ud. con respecto a su trabajo sea justa y oportuna?

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

7. ¿Recibe apoyo para desarrollar habilidades y destrezas por parte de su jefe inmediato?

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

8. ¿Cómo considera Ud. sus relaciones en lo que se refiere a discusiones de trabajo con las personas que dirigen su institución?

No existen       sin importancia       de poca importancia       importante   
Muy importante

9. ¿considera que existe hostilidades entre ud y sus compañeros de trabajo?

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

10. ¿Durante su horario de trabajo se enfrenta a la situación de resolver problemas en cuanto al material y equipo?

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

**11. ¿Considera que el lugar donde trabaja se encuentra razonablemente limpio?**

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

**12. ¿Considera que el lugar donde trabaja se encuentra bien iluminado?**

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

**13. ¿Considera que su departamento cuenta con el equipo necesario para trabajar?**

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

**14. ¿Considera que su departamento cuenta con el material necesario para trabajar?**

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

15. ¿Conoce Ud. las políticas de su departamento?

Las desconoce  Muy pocas  Algunas de ellas  La mayoría

Totalmente

16. ¿De acuerdo a su profesión como valoraría las actividades que realiza?

Sin importancia  De poca importancia  Importante  Muy

importante

17. ¿Se formula metas a alcanzar en su trabajo?

Nunca  Excepcionalmente  Ocasionalmente

Siempre

18. ¿Considera que se encuentra capacitado para realizar su trabajo eficazmente, sin

necesidad de supervisión directa?

Nunca  Excepcionalmente  Ocasionalmente

Siempre

19. ¿Le complace realizar su trabajo?

Nunca  Excepcionalmente  Ocasionalmente

Siempre

20. ¿Cree que ha elegido mal su profesión?

Nunca  Excepcionalmente  Ocasionalmente

Siempre

**21. ¿Se siente seguro y estable en su empleo?**

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

**22. ¿Creo que mi trabajo actual es interesante?**

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

**23. ¿Me siento con ánimos y energía para desempeñar bien mis actividades?**

Nunca       Excepcionalmente       Ocasionalmente   
Siempre

## **ANEXO 2:**

### **ENCUESTA DE OPINIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

A continuación se presentan una serie de preguntas, para ello se le pide responder a todas las preguntas con sinceridad y absoluta libertad. Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, marcando con una "X" la respuesta que corresponda.

#### **DATOS GENERALES**

Edad : \_\_\_\_\_

Sexo: M  F

#### **GRADO DE INSTRUCCIÓN**

- a) ANALFABETA
- b) PRIMARIA INCOMPLETA
- c) PRIMARIA COMPLETA
- d) SECUNDARIA INCOMPLETA
- e) SECUNDARIA COMPLETA
- f) SUPERIOR

**ESTADO CIVIL:**

c) SOLTERA

d) CASADA

e) CONVIVIENTE

f) DIVORCIADA

**Procedencia** : \_\_\_\_\_

**DATOS ESPECIFICOS**

1. ¿El personal le brindó confianza para expresar su problema?

SI

NO

2. ¿El personal que le atendió le explico sobre el examen que le iba a realizar?

SI

NO

3. ¿El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cual es su problema de salud o resultado de la consulta?

SI

NO

4. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue?

MUCHO

ADECUADO

POCO

5. ¿Le parecieron cómodos los ambientes del establecimiento?

SI

NO

6. ¿Las instalaciones físicas de la institución le han parecido confortables y aseadas?

SI

NO

7. ¿La presentación y la forma de vestir del personal de la institución le han parecido adecuadas?

SI

NO

8. ¿Las respuestas a sus consultas son brindadas de manera rápida?

SI

NO

9. ¿el personal del servicio de emergencia siempre se mostraron dispuestos a brindarle ayuda y asistencia en el tiempo que permaneció en el servicio?

SI

NO

10. ¿ el personal del servicio de emergencia siempre dispusieron de tiempo para atender y absolver sus dudas respecto a su problema de salud?

SI

NO



11. ¿Durante su permanencia en el establecimiento cómo lo trataron?

BIEN

REGULAR

MAL

12. ¿Durante la consulta se respetó su privacidad?

SI

NO

13. ¿El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación?

SI

NO

14. ¿Si le dieron indicaciones en una receta, están escritas en forma clara para Ud.?

SI

NO

15. ¿El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?

SI

NO

16. ¿Considera que durante la consulta médica le hicieron un examen completo?

SI

NO

17. ¿El personal de emergencia demuestran amabilidad, respeto y paciencia hacia su persona?

SI

NO

18. ¿En el caso de haber tenido alguna queja, esta le fue solucionada a plena satisfacción?

SI

NO

19. ¿Cómo calificaría la relación precio-calidad del servicio ofrecido en emergencias?

SI

NO

20. En términos generales ¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?

SI

NO

21. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?

SI

NO

¿Porque?:

.....

.....

.....

.....