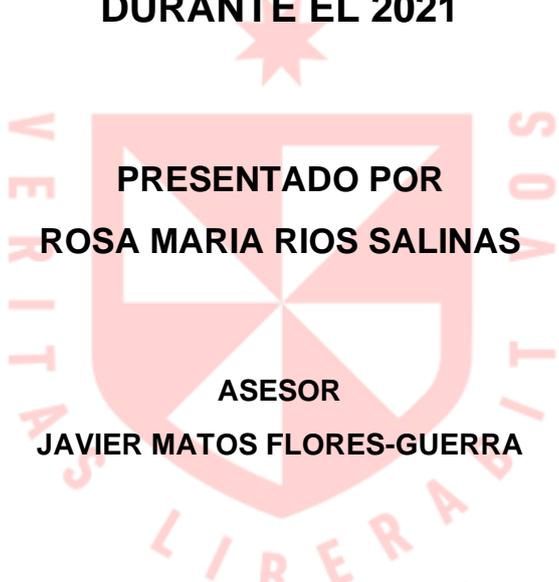


INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
EXTERNO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD HUARUPAMPA
DURANTE EL 2021**



**PRESENTADO POR
ROSA MARIA RIOS SALINAS**

**ASESOR
JAVIER MATOS FLORES-GUERRA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2022**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD Y SU
RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO
PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CENTRO
DE SALUD HUARUPAMPA DURANTE EL 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:
ROSA MARIA RIOS SALINAS**

**ASESOR
MG. JAVIER MATOS FLORES-GUERRA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA, PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres:

Que sin ellos a lo largo de esta vida no hubiera concretado un objetivo más en mi carrera profesional. Madre, por siempre estar acompañándome en cada momento, con tu orientación moral y la alegría que difundiste para continuar con mis metas. Padre (q.e.p.d.) gracias por enseñarme a seguir, por el transcurso que te encontraste a mí lado donde me compartiste tus experiencias, sabidurías y orientaciones, por tu amor.

A mi Compañero de Vida:

Que sin su empeño para seguir adelante y perseverancia estuviste conmigo dándome ánimos a no decaer en los momentos más agobiantes, por tu apoyo incondicional. Gracias

A mi Hijo Adorado:

Por darme la fuerza de seguir, por tener la paciencia de aguantar cada mal rato por el stress, gracias por tu paciencia y tu apoyo incondicional. Gracias

AGRADECIMIENTO

Primeramente, un profundo agradecimiento a mis mentores, personas con gran sabiduría quienes pusieron su empeño para llegar donde estoy.

El transcurso del desarrollo no fue nada fácil, pero la dedicación para continuar e incrementar mis conocimientos y dedicación me han regido, lo que conllevó al cumplimiento de metas para finalizar con la investigación con éxito.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE DE CONTENIDOS	iv
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	8
1.1. Antecedentes de la Investigación	8
1.1.1. Antecedentes internacionales	8
1.1.2. Antecedentes nacionales	9
1.2. Bases teóricas	11
1.2.1. Motivación laboral	11
1.2.2. Satisfacción del usuario	17
1.3. Definición de términos básicos	21
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	23
2.1. Operacionalización de variables	24
2.1.1. Variable independiente	24
2.1.2. Variable dependiente	24
2.2. Matriz de Operacionalización	25

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	27
3.1. Diseño Metodológico	27
3.2. Diseño muestral	27
3.2.1. Población	27
3.2.2. Muestra	28
3.3. Técnicas de recolección de datos	29
3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información	32
CAPITULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	34
CAPITULO V: DISCUSIÓN	49
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
FUENTES DE LA INFORMACIÓN	55
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Motivación laboral de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huarupampa	34
Tabla 2 Factores intrínsecos de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huarupampa	36
Tabla 3 Factores extrínsecos de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huarupampa	37
Tabla 4 Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa	38
Tabla 5 Elementos tangibles de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa	39
Tabla 6 Fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa	41
Tabla 7 Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa	42
Tabla 8 Seguridad de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa	43
Tabla 9 Empatía de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa	44
Tabla 10 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la variable motivación laboral y sus dimensiones	45
Tabla 11 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov ^a para la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones	45

Tabla 12 Correlación entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa	46
Tabla 13 Correlación entre los factores intrínsecos de la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa	47
Tabla 14 Correlación entre los factores extrínsecos de la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Motivación laboral de los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.	35
Figura 2 Factores intrínsecos de los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.	36
Figura 3 Factores extrínsecos de los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.	37
Figura 4 Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.	39
Figura 5 Elementos tangibles de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.	40
Figura 6 Fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.	41
Figura 7 Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.	42
Figura 8 Seguridad de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.	43
Figura 9 Empatía de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.	44

RESUMEN

La finalidad de la investigación fue determinar la relación entre la motivación laboral del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021. La metodología fue cuantitativa con alcance correlacional, no experimental y corte transversal, con una muestra de 10 profesionales de salud y 132 usuarios externos a quienes se les suministró encuesta a través del instrumento de cuestionario por cada variable que pasaron por validación y confiabilidad. En los resultados se tiene que el 20% presenta un nivel medio con respecto a la motivación laboral de los profesionales de salud, el 60,0% presenta un nivel medio en los factores intrínsecos, también 60,0% en nivel medio, el 43,9% se encuentra neutral en la satisfacción del usuario externo, el 41,7% sostiene un contexto neutral en elementos tangibles, el 43,9% también neutral en fiabilidad, el 45,5% neutral en capacidad de respuesta, el 45,5% neutral en la seguridad, el 43,2% neutral en la empatía. Concluyendo que se determinó un estadígrafo de correlación Rho de Spearman = 0,813 con una significancia = 0,004, existiendo una relación fuerte entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del centro de salud Huarupampa durante el 2021.

Palabras clave: Calidad de atención, motivación laboral, personal de salud, satisfacción.

ABSTRACT

The purpose of the research was to determine the relationship between the work motivation of the health personnel and the satisfaction of the external user for the improvement of the quality of care of the Huarupampa Health Center during the period 2021. The methodology was quantitative with a correlational scope, not experimental and cross-sectional, with a sample of 10 health professionals and 132 external users who were given a survey through the questionnaire instrument for each variable that underwent validation and reliability. The results show that 20% present an average level with respect to the work motivation of health professionals, 60.0% present an average level in intrinsic factors, also 60.0% at an average level, 43.9% are neutral in external user satisfaction, 41.7% maintain a neutral context in tangible elements, 43.9% are also neutral in reliability, 45.5% neutral in responsiveness, 45.5% neutral in security, 43.2% neutral in empathy. Concluding that a Spearman's Rho correlation statistician = 0.813 with a significance = 0.004 was determined, there being a strong relationship between work motivation and external user satisfaction for the improvement of the quality of care of the Huarupampa health center during 2021.

Keywords: Quality of care, work motivation, health personnel, satisfaction.

PAPER NAME

**17 10 2022 Informe final Trabajo de Inve
stigaci%C3%B3n.docx**

AUTHOR

ROSA MARIA RIOS SALINAS

WORD COUNT

19034 Words

CHARACTER COUNT

94499 Characters

PAGE COUNT

94 Pages

FILE SIZE

470.7KB

SUBMISSION DATE

Oct 18, 2022 5:50 PM GMT-5

REPORT DATE

Oct 18, 2022 5:51 PM GMT-5

● **20% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 8% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material

INTRODUCCIÓN

Descripción de la situación problemática.

De acuerdo a Peña y Villón (2018) los servicios de salud presentan una gran responsabilidad de carácter ético y profesional, de manera que es necesario que el personal médico, asistencial y administrativo realicen la función de proporcionar una calidad de atención eficiente y con calidez humana. Bajo ese lineamiento, todo establecimiento de salud debe contar con personal motivado, ya que un personal mientras más motivado se encuentre logrará desempeñar de manera más eficiente y eficaz una tarea.

González y Bretones (2017) expresan que la motivación laboral es un actividad que impulsa al personal que labora en una empresa a ejecutar una gran cantidad de actitudes que signifiquen la satisfacción de expectativas, intereses y/o necesidades ya sean de manera externa o interna. En relación al anterior argumento se percibe que la motivación laboral mantiene proactivas, o caso contrario se concibe como una actividad reactiva que se desencadena debido a un estímulo externo al mismo. Para Lobo, Domínguez y Rodríguez (2016) el acto de motivar no simplemente es primordial para los fines organizacionales que genera si no también, su sola presencia es elemento de relevancia para incrementar su actuar al desempeñar laboralmente de recursos humanos, y que, en consecuencia, ello genera la satisfacción del usuario. En ese contexto, al ser los centros de salud una fuente de atención elemental que conforma el componente inicial de acceso a la salud para toda la familia, la satisfacción del usuario es una de las características primordiales en los servicios de salud y su calidad que ha cobrado poca relevancia, siendo considerada actualmente como una de los principales procesos evaluativos del ámbito de salud.

En el contexto peruano, de acuerdo a Hernández et al., (2019) la salud pública ha propiciado un marco deficiente con respecto al servicio de atención, y más aún esto es visible en las instituciones enmarcadas a la salud. En ese contexto, la Superintendencia Nacional de Salud, para el año 2019, informó que las exigencias dentro de las instituciones de salud aumentaron casi el 50% con respecto al año 2018, percibiéndose una sensación de no estar satisfecho con los pacientes externos. Del mismo modo, la “Encuesta Nacional de Satisfacción de los Usuarios de Salud (ENSUSALUD)” del año 2019, reportó una satisfacción de pacientes de asistencia externa del 73,9% a nivel nacional, observándose un breve aumento (3,9%) en relación al año anterior, reflejándose en su mayoría en la insatisfacción de los usuarios de las entidades en MINSA y entidades gubernamentales de las regiones (66,6%).

En Ancash, en el año 2020 cerca al 84,4% de los usuarios que percibieron la atención en las instituciones de salud indican que el servicio presentó falencias, sin embargo, no existen muchos estudios donde se analice la variable satisfacción de usuario, y en ese contexto la Dirección Regional de Salud debe implementar las políticas necesarias para brindar servicios de eficiencia en las entidades de salud, ya que este tipo de servicios se orientan a mejorar el bienestar físico e integral de los pacientes. En la actualidad, se vive una realidad distinta, ya que muchos pacientes no son tratados en los centros de salud, por falta de personal, infraestructura, etc. lo que conlleva a una insatisfacción de los mismos.

Arribando en el centro de salud Huarupampa perteneciente a la Red de Salud Huaylas Sur perteneciente al Gobierno Regional de Ancash ubicado en la misma ciudad de Huaraz con un área de 2,135 metros cuadrados, en la misma que existe una preocupación vista desde dos perspectivas: la primera que el talento humano

de salud que trabaja en dicho establecimiento no cuenta con la motivación suficiente para ejercer sus labores de manera eficiente, ya que no existen herramientas de gestión que puedan facilitar dicho propósito; el segundo que la calidad de atención no es del todo favorable y ello genera la insatisfacción de los usuarios atendidos, quienes indican que se tiene un trato descortés por parte de los colaboradores, horarios de disposición a la conveniencia de los mismos, infraestructura desfavorable para la atención en diferentes áreas, entre otras. Así mismo, 3 de cada 4 usuarios externos califican de malo las atenciones brindadas en el centro de salud Huarupampa, motivo que genera preocupación y propicia la necesidad de ejecutar el actual estudio.

Problema General

PG.- ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021?

Problemas Específicos

PE1.- ¿Cuál es la relación entre los factores intrínsecos del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021?

PE2.- ¿Cuál es la relación entre los factores extrínsecos del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

OG. - Determinar la relación entre la motivación laboral del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021.

Objetivos Específicos

OE1.- Establecer la relación entre los factores intrínsecos del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021.

OE2.- Determinar la relación entre los factores extrínsecos del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021.

Importancia de la Investigación

La investigación presenta relevancia teórica, porque se enmarcó en extraer conclusiones importantes acerca de la motivación laboral y su asociación con la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa, además de apreciar la eficacia profesional y social de los servidores de la instancia de salud en mención, fundamentado en las capacidades, destrezas, habilidades y cualidades. Así mismo, se enmarcó el interés en el estudio para establecer la condición del profesional investigador quien se desempeña como especialista, enlazándose con temas afines a la distribución organizacional, gestión por técnicas y normatividad de acuerdo a la Dirección Regional de Salud Ancash DIRESA.

También la relevancia práctica se expresa porque el estudio tuvo la finalidad de encontrar la asociación entre la motivación laboral del personal y la satisfacción del usuario externo, mediante un análisis situacional de centro de Salud generando posibles alternativas de solución frente a la problemática, siendo los principales beneficiarios junto con el grupo poblacional, en consideración específica los

médicos del centro de salud Huarupampa. Así mismo, los usuarios externos tendrán por entendimiento que las gestiones que se ejecutan mantendrán un procedimiento eficaz y eficiente en los módulos de atención al paciente.

Seguidamente la relevancia metodológica se basa en el análisis cuantitativo, donde se estableció la relación entre los fenómenos mediante la aplicabilidad de instrumentos que permitieron ejemplificar la información encontrada de la muestra al universo enfocado al comportamiento motivacional laboral de los talentos humanos de salud y su relación con la satisfacción del usuario externo.

En relación a la relevancia social, se ha precisado la trascendencia del fortalecimiento del comportamiento motivacional laboral dentro de las organizaciones como en el centro de salud de Huarupampa, ya que el talento humano es la estructura clave para una atención adecuada y, por ende, genera satisfacción en el usuario externo. Con el propósito de conseguir metas determinadas durante un término de plazo, donde la motivación laboral es una herramienta útil que puede aportar en el mejoramiento atención con relación a la satisfacción del usuario.

Además, los recursos destinados para el estudio fueron aceptables, ya que la investigadora solvento con los recursos, económicos, instrumentos y horario para concretar finalidades trazadas. Igualmente, tuvo disposición y accesibilidad a la información, y la ayuda de los grupos de interés del tema, por la excelencia, y contribución que envuelve la temática a abordado, en el conocimiento de la población y la calidad de servicio a la población en general.

El tiempo y financiamiento fueron las limitaciones primordiales de un estudio, trabajo que requiere dedicación, esmero y perseverancia. Asimismo, de la

insuficiente o escasa antecedentes de libros, revistas y manuales, que coexisten sobre los temas que se va desarrollar en las distintas bibliotecas de la región.

El trabajo de estudio requirió de dedicación a tiempo completo, situación que no se logró completamente debido a los compromisos laborales y familiares propiciando una tercera restricción para prevalecer es el aspecto económico. También en el diseño metodológico se tuvo que el estudio fue aplicada, manteniendo un enfoque de carácter cuantitativa llegando a un nivel de correlación; así mismo, fue un estudio no experimental.

Finalmente se integró el estudio de siguiente forma expuesta:

- Capítulo I Marco Teórico: Donde se detalló los antecedentes que presentan las variables de estudio a nivel internacional y nacional, bases teóricas y términos básicos relacionados a las variables.
- Capítulo II Preguntas y Operacionalización de variables: Donde se detalló las preguntas, las variables y sus dimensiones.
- Capítulo III Metodología De La Investigación: Donde se detalló el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información y se señalaron los aspectos éticos.
- Capítulo IV Resultados y propuesta de valor: Donde se detalló los resultados a nivel descriptivo e inferencial obtenidos de la aplicación de los instrumentos.
- Capítulo VI Discusión: Donde se comparó los resultados obtenidos con otras investigaciones que analizaron las variables.
- Conclusiones y recomendaciones: Donde fueron planteados de acuerdo a las preguntas y objetivos de la investigación.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Hernández (2017) en su análisis de posgrado, que tuvo por denominación: “Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de Posgrado Fac-Muestra As. Comando Bogotá, Colombia, 2017”, la finalidad fue conocer el grado asociativo de la motivación laboral con la satisfacción de los profesionales. La metodología fue de diseño de la rama de los no experimentales con alcance explicativo y enfoque de carácter cuantitativa con una cantidad muestral de 29 profesionales, se les suministró la encuesta a través del cuestionario. Llegando al resultado donde el 50.8% mantiene un logro de motivación interna, el 56% acepta las normativas y cumplimiento de valores, el 59,2% considera que el factor salarial repercute en las condiciones motivacionales externas. Concluyendo que el acercamiento teórico y empírico sobre la motivación y los factores se muestran mediante el medio interno y externo.

Velásquez y Solano (2019) en su análisis de posgrado denominada “Satisfacción laboral de los internos de Enfermería de la Universidad de Cuenca, 2018”, el objetivo fue establecer la categoría de la satisfacción laboral en los internos de enfermería. La metodología fue de alcance descriptivo, diseño de la rama de los no experimentales y enfoque de carácter cuantitativa, integrado con una muestra de 145 internos de la especialidad de enfermería, donde se suministró la encuesta y la herramienta cuestionario. Llegando a tener resultados donde el 69.7% sostiene estar satisfecho, el 55.59% afirman no tener satisfacción sobre el sueldo ni el horario laboral. Concluyendo que los estudiantes del internado muestran alto grado

de satisfacción con la labor que desempeñan, donde solo 17 personas presentan insatisfacción.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Vásquez (2017) en su evaluación de posgrado llamado “Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud Lima-2016.”, el propósito fue identificar la motivación y el nivel asociativo con la satisfacción laboral del recurso humano médico. La metodología fue de alcance correlaciona, con diseño de la rama de los no experimentales – transversales con un conjunto muestral de 48 profesionales; se suministraron encuestas mediante un cuestionario. Llegando a los resultados, donde el 62.5% mantienen un nivel medio motivacional, el 58.3% tiene un nivel de identidad media, el 39.6% presentan autonomía, el 70% sostiene satisfacción de índole laboral medio, el 50% nivel de condiciones físicas baja. Concluyendo que se tiene gran predominancia la motivación laboral frente a la mayoría relativa de la satisfacción laboral de la muestra en estudio del centro asistencial.

Condor y Valencia (2019) en su evaluación de posgrado estipulado “Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre-niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - EsSalud, Lima, 2018.”, el objetivo fue establecer el grado motivacional frente al rendimiento laboral de las profesionales de enfermería. La metodología fue de alcance correlacional y enfoque de carácter cuantitativa, así mismo la muestra fue 84 enfermeras; se suministraron encuestas con el cuestionario. Llegando los resultados, donde el 92.9% presentaron una actitud motivadora alta, el 63.1% un rendimiento laboral alto y el 89.3% una motivación extrínseca alta. Concluyendo que se tiene una asociatividad directa y proporcional

entre los fenómenos investigadas de las enfermeras del área madre-niño de la entidad de salud.

Chinchay (2018) en su evaluación de posgrado titulado “Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay - 2016.”, el objetivo fue establecer el clima organización y su nivel relacional con la satisfacción del usuario en el Hospital de Yungay. El método fue de alcance correlacional, con diseño de la rama de los no experimentales y tipo de carácter cuantitativa, integrada por un espacio muestral de 168 pacientes a quienes se les suministraron encuestas con el cuestionario. Llegando al resultado, donde el un clima organizacional del 73.3% no saludable, el 76.8% presenta indiferencia a la satisfacción de usuarios y el 45% insatisfecho sobre la respuesta inmediata. Concluyendo que se encontró una asociación con el estadígrafo Pearson de 0.950, reflejando una significancia directamente entre los fenómenos evaluados en la entidad de salud de Yungay.

Javier (2019) en su análisis de posgrado denominado “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú, Yungay”, el objetivo fue establecer el grado de influencia de atención sobre la satisfacción del usuario externo en la institución de salud de Yungay. El método fue de tipo aplicada, alcance correlacional con un enfoque de carácter cuantitativa con un grupo muestral de 149 personas, de forma que se les suministró las encuestas con el cuestionario. Llegando al resultado, el 39,2% expresa un nivel medio en la atención, el 62% un nivel medio también sobre los conocimientos técnicos – científicos, el 39% sobre el humanismo con nivel medio. Concluyendo que se tiene dentro de la calidad de atención con respecto a la satisfacción del usuario dentro de la institución de salud en evaluación.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Motivación laboral

De acuerdo con Pizarro et al. (2019) la motivación laboral se precisa como la fuerza psicológica que impulsa a los individuos a comenzar, mantenerse y mejorar sus deberes laborales, siendo la razón principal para que la motivación en el trabajo se convirtiera en unos de los constructos más estudiados por la rama de la psicología del trabajo y de las entidades.

Al argumento anterior se sostiene que la motivación laboral desde una perspectiva del marco psicológico, propicia la actitud cognitiva del actuar frente a sus actividades laborales.

Así mismo, García et al. (2016) conceptualiza la motivación desde la perspectiva del trabajo como una actividad que genera activación, orientación y conlleva la actitud de las personas dirigido a las finalidades establecidos; por ello, en el medio de trabajo es primordial identificar los indicadores que propician estimulación en el accionar humano, debido ha que a través del manejo motivacional, entre otros puntos, donde la administración pueden manejar estos indicadores con el objetivo de que su entidad se desenvuelva correctamente y los integrantes presenten satisfacción.

Se entiende que la motivación laboral se centra en la priorización de objetivos por parte del talento humano que son inducidos por estimulaciones que propicien un eficiente desempeño y compromiso de los involucrados.

Manjarrez et al. (2019) abordan que la motivación en varios contextos es un componente difícil de manipular, pues sí un trabajador no tiene la habilidad para desarrollar sus asignaciones, tampoco puede ser dirigido para orientarse conociendo y generando mejoras a través de nuevas capacidades laborales, en el

caso que el trabajador no pueda realizar el aprendizaje de estas capacidades sería destituido a tareas más sencillas, siendo aplazado por un trabajador que cumpla con las condiciones, brindándole las herramientas necesarias para desarrollar su labor, permitiendo que el colaborador se sienta motivado y labore de manera más adecuada.

La motivación laboral está asociada con las capacidades y habilidades que posee un trabajador que de acuerdo a la entidad pueden ser capacitadas u orientadas, pero sino son reforzados dichas habilidades, pueden propiciar desmotivación en el talento humano.

De acuerdo a Peña y Villón (2017) el comportamiento motivacional laboral se entiende como el resultante de la asociación del individuo y la estimulación desarrollada por la entidad con el objetivo de propiciar la creación de componentes que promuevan e incentiven al trabajador a alcanzar un propósito, siendo la disposición característica de los individuos mediante el sacrificio de uno para querer conseguir finalidades de la entidad alineado a la necesidad de satisfacción.

Se centra en que la motivación es referida desde un punto de vista como la estimulación que brinda una entidad a sus talentos humanos, con la voluntad de concretar objetivos y metas empresariales de la mano con la interacción del talento humano.

También existen varias teorías de la motivación, que se explican a continuación:

Peña y Villón (2017) sostienen que la teoría jerárquica de las necesidades de Maslow, que es una corriente de teorías motivacionales más conocidas, que tiene origen en los aspectos motivacionales del comportamiento que se encuentran en la misma persona, donde su actitud motivacional se enmarca en comportarse a través del origen en las fuerzas que existen dentro de sí mismo. Las necesidades de

Maslow se encuentran organizadas en una pirámide según la importancia respecto a la conducta humana, en el cimiento se ubica a la necesidad de carácter primario y en la parte superior están las necesidades secundarias por ser de carácter más intelectualidad. De acuerdo a esta organización jerárquica, una de las necesidades solo se activa luego que el estrato inferior se haya colmado, solo si el ser humano logre alcanzar la satisfacción de necesidades inferiores, de forma que ingresan progresivamente en las necesidades superiores y mediante esto la motivación.

La corriente teórica de necesidades de Maslow se centra en un análisis jerárquico desde las necesidades primarias conocidas como fisiológicas que son elementales de todas las personas, de ahí surge escalas jerárquicas superiores que tienen por requisito ser solventadas las necesidades para acceder al siguiente nivel de necesidad.

Las necesidades de Maslow se dividen jerárquicamente en:

Certuche y Llorente (2020) mencionan que las necesidades fisiológicas, son las que se integran en el estrato más bajo de necesidades de índole humano, que son innatas, básicas o biológicas que requiere que este satisfecho cíclicamente y que genera garantía de supervivir a los individuos, como son las necesidades de: Alimentación, reposo, abrigo, deseo sexual, confort e instinto de conservación.

Las necesidades fisiológicas se enmarcan en los procesos esenciales como la alimentación en otros que genera bienestar en las personas, además de ser el nivel más bajo enmarcadas en necesidades biológicas y anatómicas.

Certuche y Llorente (2020) afirman que, en la necesidad en la seguridad, llevan a los seres humanos a generar protección frente a algún riesgo tanto imaginativo, físico o psicológico, además dentro de estas necesidades encontramos: Seguridad, estabilidad, evitar los daños físicos y evitar los riesgos. También se tiene el nivel de

necesidades sociales, son las que representan la asociatividad, participatividad y el no rechazó por parte de los demás, interrelación amical, afecto y amor. Se mencionan algunos: Compañerismo, aceptación, pertinencia y trabajo en equipo.

La necesidad de seguridad se enmarca en la protección de la persona frente a su entorno además se encuentre en la siguiente escala la necesidad social donde se propone la interrelación de la persona, la aceptación dentro de un grupo social.

Certuche y Llorente (2020) sostiene que la necesidad estimada están relacionados a la forma en que el individuo se ve y valora, en otras palabras, con la autovaloración, aprobación y orgullo personal. Se tiene las siguientes: Reconocimiento, responsabilidad, sentimiento de cumplimiento y prestigio.

El nivel de estima se enmarca en que la persona tiene la necesidad de ser reconocido, así mismo asume responsabilidades mediante el compromiso con su entorno.

Certuche y Llorente (2020) sostienen que la necesidad de autorrealizarse, se encuentran en el estatus más elevados porque llevan a los individuos a tratar de utilizar su potencialidad y a desarrollarse continuamente en el transcurso de su vida como humano, tales como la autonomía, independencia y control de sí mismo, donde se pueden satisfacer intrínsecamente, no son observables no controlables por los demás a comparación de las otras cuatro necesidades que pueden ser satisfechas por recompensas externas (extrínsecas). (Se tiene las siguientes: Autoexpresión, independencia, competencia y oportunidad.

Se entiende la necesidad de autorrealización como la jerarquía más elevada, que permite extraer la potencialidad de una persona durante sus etapas evolutivas, además de no estar influenciado por su entorno, por el contrario, surge de si mismo.

También se encuentra el lineamiento teórico de Herzberg indica que la motivación depende de dos factores que son:

Chiavenato (2017) menciona que los factores higiénicos se centra en los condicionantes que se encuentran en el entorno de los individuos en su labor, que está integrada por las motivaciones físicas y ambientales del empleo, beneficios sociales, tipo de supervisión, salario, política de la entidad, trabajadores y clima de relaciones entre dirección, lineamiento normativos internos y la oportunidad motivacional intrínsecas al cargo laboral que son los que mayormente propician motivación, brindando satisfacción psicológica y emocional.

Los factores higiénicos propician el acondicionamiento que motiva a una persona generando satisfacción de manera psicológica y emocional, por ello, los factores propician un entorno agradable, motivador, por el contrario, si el factor higiene es deficiente, genera insatisfacción.

Chiavenato (2017) sostiene que los factores motivacionales, presentan asociatividad con el puesto de trabajo, las responsabilidades y las tareas vinculadas al cargo. Son estos factores que presentan mayor durabilidad en la satisfacción, de forma que empujan de forma positiva a los seres humanos, por el contrario, si es negativo genera insatisfacción. Se tiene los siguientes factores: Delegación de responsabilidad, libertad de decisión para desarrollar una labor, posibilidad de ascender, uso total de las capacidades personales, establecimiento de propósitos y el análisis vinculada a ellos.

Se entiende que los factores motivacionales se enmarcan en el desarrollo laboral y funciones que desempeña el talento humano, que propician satisfacción, de forma que si estos factores son buenos entonces también se incrementa la motivación y por ende, se tiene un buen desempeño laboral.

La motivación se ramifica en los siguientes:

En los factores intrínsecos, Bello y Bustamante (2019) sostienen que es la motivación que trae, pone, ejecuta, activa la persona por sí mismo en el momento que lo desea, para aquello que desee, es decir, es una motivación propia del individuo que no es influenciado por su ambiente exterior y lo aplica cuando considere necesario. La motivación intrínseca tiene la característica de ser voluntaria, además desde una percepción se tiene el aspecto característico de autonomía ya que es el control de realizar o no dicha acción.

En los factores intrínsecos se encuentra la motivación generada por la persona a sí misma, de forma que no está influenciada por su entorno, por ello se presenta de forma voluntaria, de manera que desarrolle una satisfacción con las acciones que realiza sin el causal del entorno.

En la motivación extrínseca Bello y Bustamante (2019) sostienen que se activa en la persona mediante factores externos, que pueden ser individuos o el ambiente, tales como las compensaciones o sanciones, es decir que existen un componente externo, que incentiva a la persona a realizar determinadas acciones por el hecho de hecho de recibir algo a cambio. Desde este enfoque, los factores de la motivación extrínseca son varios: el sueldo que percibe la persona por los servicios que presta con el objetivo de cubrir sus necesidades, la compensación que son estimulantes brindados por la entidad que ofrece por lograr la finalidad institucional, y la sanción que es una actitud negativa que la organización impone por el incumplimiento de funciones que estuvieron preestablecidas o normadas. extrínsecos se enmarcan en la motivación que se origina por agentes externos, como grupos sociales, ambientes, etc., por ello, la característica principal es que

esta condicionada por el exterior al momento de que se cumpla con ciertas condiciones para propiciar la motivación.

La asociación que se refleja de los factores intrínsecos y extrínsecos, de acuerdo a Sánchez y Sifuentes (2018) manifiestan que existe una gran diferencia entre ambas motivaciones, pero algunos investigadores determinan que la motivación extrínseca e intrínseca tienen efecto una sobre la otra. Pero en algunas ocasiones los motivadores extrínsecos pueden minimizar la motivación intrínseca, también puede tener un efecto de refuerzo sobre la motivación intrínseca, y ambas motivaciones pueden dirigir a las personas a desarrollar sus labores de acuerdo con la expectativa de cada persona sobre el resultado a obtener. Es decir, los empleados pueden ser motivados de distintas maneras, intrínseca y extrínsecamente, como también pueden reforzarse mutuamente, como reducir sus efectos según la situación que se acontece.

La motivación intrínseca y extrínseca mantienen una relación entre sí, es decir un entorno puede influir en la persona de forma motivadora, así mismo, puede la persona motivarse de manera individual, por ello los 2 factores se relación.

1.2.2. Satisfacción del usuario

Martínez y Del Pino (2020) expresan que la satisfacción del usuario se centra en ser uno de los mejores resultados al desarrollarse un servicio de optima eficiencia, puesto que la satisfacción del usuario presenta influencia en su actitud, por ello, es un objetivo muy importante, que no solo depende del ofrecimiento adecuado del servicio, sino que también se encuentran las expectativas donde un usuario se encuentra satisfecho cuando estos cumplen o exceden sus expectativas.

La satisfacción del usuario se enmarca la actitud perceptiva del usuario frente a un servicio, siendo un indicador de eficiencia cuando sobre pasa o supera las expectativas de lo esperado por el usuario.

Montalvo, Estrada y Mamani (2020) conceptualizan como el nivel de cumplimiento por parte de la organización que ofrece el servicio de salud, donde son las expectativas y percepciones que el usuario final indica, considerando cada uno de los ofrecimientos de la entidad. Es decir, es un sentimiento satisfactorio o decepción que se obtiene de la comparación de las experiencias de los servicios con las expectativas realizadas previamente.

Dentro del ámbito de salud, la satisfacción del usuario se enmarca en el nivel de cumplimiento sobre el servicio que se dispone, ya que el sistema de salud se enmarca en reducir las dolencias, por ello el paciente presenta satisfacción al momento de esta recuperado.

Falcón (2020) expresa que es definido como una práctica racional o cognitiva, originada de la comparativa de las perspectivas y el comportamiento del servicio; esta satisfacción está sometida a distintos factores como puede ser lo que se espera, valor amientos culturales, necesidades del ser humano y a la propia entidad sanitaria. Los componentes mencionados acondicionan que la satisfacción sea diversa para diferentes usuarios y para el mismo individuo en tiempos.

La satisfacción de usuarios como una comparativa entre las expectativas y las percepciones de un servicio, enmarcado en indicadores como valores culturales, comportamiento racional y cognitivo.

Matsumoto (2014) sostiene que es primordial analizar el modelo SERVQUAL, ya que este modelo fue publicado en el año 1989 y hasta el momento ha presentado una diversidad de mejoras y evaluaciones, convirtiéndose en un instrumento de

mejora y comparativo con otras instituciones. Se conceptualiza como una técnica de investigación comercial, que ayuda en el desarrollo evaluativo de la calidad del servicio, identificar las expectativas del público objetivo y como ellos perciben el ofrecimiento. Además, este enfoque modélico genera información específica sobre el juicio del usuario enmarcado al servicio de la entidad, también aportaciones de los usuarios para mejorar algunos rasgos, la sensación de los trabajadores con referencia a las expectativas y percepciones de los usuarios.

El análisis del modelo SERVQUAL permite la evaluación de la expectativa frente a la percepción de la realidad, donde el primero si supera al segundo, se sostiene que la existencia de insatisfacción, por el contrario, si la percepción supera a la expectativa, se evidencia buenos indicadores de satisfacción en el usuario.

Ganga, Alarcón, y Pedraja, (2019) sostiene que La escala de este modelo ha sido ampliamente aceptada y aplicada en un gran número de contextos, evidenciando así su gran efectividad como herramienta para la evaluación de la calidad del servicio en los diferentes campos de la industria, puesto que este enfoque tiene en cuenta una evaluación de encuesta con base al servicio recibido y lo que se esperaba por parte de los usuarios, se realiza mediante cuestionarios aplicados a los públicos objetivos directamente, incluyendo aspectos numéricos y de carácter cualitativa agrupados en sus dimensiones.

El modelo SERVQUAL se enmarca en la aplicación de una encuesta antes del servicio siendo explicado como la expectativa, y la aplicación de la misma encuesta después del servicio, propiciando un indicador de satisfacción o insatisfacción en el usuario.

Ministerio de Salud, (2012) expresa que enfoque modélico de SERVQUAL (Quality Service) se aplica para establecer el grado satisfactorio que tiene el usuario al

recibir el servicio, fue desarrollada por el Dr. Parasuraman y colaboradores, los cuales indican la comparativa de las expectativas a nivel general de los usuarios y las percepciones sobre el servicio que ofrece una entidad, que pueda integrarse en el análisis de la calidad del servicio. En la investigación se toma como referencia este modelo con las siguientes dimensiones:

Los aspectos tangibles, de acuerdo con Soto y otros (2020) se enmarcan en los rasgos característicos físicos que el público objetivo percibe de la entidad, mantienen relación con las condicionantes y apariencias físicas de los ambientes, equipos, colaboradores, material comunicación, limpieza y comodidad.

La capacidad de respuesta, de acuerdo con Soto y otros (2020) es la disponibilidad de servir al público objetivo y ofrecerle un servicio de rapidez y oportuna frente a una demanda respondiendo con calidad y en un tiempo de aceptación.

La fiabilidad, de acuerdo con Soto y otros (2020) definen como: “La habilidad para cumplir con éxito el servicio en ofrecimiento. La seguridad, que es la evaluación de la confianza generada por la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza” (p.31).

La empatía, de acuerdo con Soto y otros (2020) es la competencia que tiene cada persona para ubicarse en el lugar otra, de forma que entienda y atienda correctamente las necesidades del otro.

La calidad de atención, d'Empair, (2010) de acuerdo al “Instituto de Medicina de Estados Unidos y parte de la Academia Nacional de Ciencias”, exponen: “La calidad de atención como el nivel en la cual los servicios de salud para individuos y la población aumentan la posibilidad de obtener resultados deseados en salud y que sean consistentes con el conocimiento profesional médico” (p.35).

Soto y otros (2020) conceptualizan la calidad de atención en salud desde un punto de complejidad y diversas dimensiones, donde se define como: “La diferencia entre el servicio esperado y el servicio percibido (expectativa - percepción), también es la medida de rendimiento del servicio y debe basarse solamente en las percepciones del consumidor acerca del rendimiento del servicio provisto”. (p.13)

De acuerdo a los párrafos anteriores, la satisfacción del usuario está cimentado en el modelo SERVQUAL, donde el instrumento es una encuesta estructurada en indicadores y dimensiones, de manera que se deslinda los siguientes: Los aspectos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, seguridad, empatía.

1.3. Definición de términos básicos

Centro de Salud: NIH (2020) son lugares que ofrecen cuidados para la salud, dentro de estas se encuentran los centros hospitalarios, ambientes los hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios y centros de cuidados especializados, como son maternidades y los centros psiquiátricos.

Motivación: Bohórquez et al., (2020) se conceptualiza como una fuerza de impulsión que propicia la predisposición de la persona para poner en marcha la ejecución de alguna actividad enfocada a un propósito establecido.

Personal de salud: La OMS (2020) es cada uno de los colaboradores o talentos humanos que realizan actividades en beneficio de la salud a la población, considerando que este debe estar capacitado, siendo un profesional.

Satisfacción: Dos (2016) es un argumento positivo que es propiciado por el público objetivo mediante una respuesta positiva que se origina del encuentro entre el consumidor con el bien o servicio ofrecido, de forma que es un comportamiento emocional para responder a una acción o suceso.

Salud: La OMS lo conceptualiza como un estado adecuado en el nivel físico y psicosocial, y no solamente enfocada a la omisión de enfermedad (León & Berenson, 1996).

Usuario: Es aquel individuo que solicita o manipula un bien o servicio, siendo un concepto muy aplicado en el sector de salud, informático y digital (Peiró, 2020).

CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En el Perú, frente a la pandemia del Covid-19, ha generado el incremento del desempeño laboral del personal de salud para afrontar dicha enfermedad, exponiendo la gestión deficiente del sistema de salud con respecto a sus recursos humanos en el Centro de Salud de Huarupampa, debido a la gran presión por ejercer atención a los pacientes, generando cargas laborales que traen como consecuencia índices bajos de motivación como el mal humor, bajas condiciones laborales en los centros de salud, tareas designadas de formas inadecuadas, repercutiendo negativamente en los usuarios externos.

La incertidumbre se enmarca en que, de continuar con la realidad del personal de salud desmotivada frente a la sociedad actual con la coyuntura de la Pandemia 2019 que ha generado un incremento en los casos de atención y por ende, el recurso humano debe adaptarse; pero este cambio debido al acelerado ritmo ocasiona estrés y preocupación constante que es reflejado en la atención a los usuarios externos, quienes son los elementos relevantes de atención y por ende el exceso de carga laboral del personal de salud genera ciertas actitudes no profesionales o éticas en el momento de atención, surgiendo de ahí las quejas y reclamos constantes, que son el día a día en el centro de salud.

Por ello, la presente investigación se enmarcó en determinar la relación entre la motivación laboral del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021.

La técnica que se consideró en el estudio para la obtención de información fue la encuesta y los instrumentos fueron 2 cuestionarios que son: i) en la variable motivación laboral se aplicó la Escala valorativa sobre motivación laboral en el

personal de salud del Centro de Salud Huarupampa, adaptado de la “Escala de motivaciones psicosociales (MPS)” que fue suministrado a los profesionales de la salud; ii) para la variable satisfacción del usuario se aplicó la Escala valorativa sobre la satisfacción del usuario externo, con el fin de generar posibles estrategias que mejoren los índices de la motivación laboral para propiciar satisfacción en el usuario externo.

2.1. Operacionalización de variables

2.1.1. Variable independiente

La variable independiente fue la motivación laboral que Pizarro et al. (2019) menciona como la fuerza psicológica que impulsa a los individuos a comenzar, mantenerse y mejorar sus deberes laborales, siendo la razón principal para que la motivación en el trabajo se convirtiera en unos de los constructos más estudiados por la rama de la psicología del trabajo y de las entidades.

2.1.2. Variable dependiente

La variable dependiente fue la satisfacción del usuario que Martínez y Del Pino (2020) se centra en ser uno de los mejores resultados al desarrollarse un servicio de optima eficiencia, puesto que la satisfacción del usuario presenta influencia en su actitud, por ello, es un objetivo muy importante, que no solo depende del ofrecimiento adecuado del servicio, sino que también se encuentran las expectativas donde un usuario se encuentra satisfecho cuando estos cumplen o exceden sus expectativas.

2.2. Matriz de Operacionalización

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Motivación laboral	Pizarro et al. (2019) menciona como la fuerza psicológica que impulsa a los individuos a comenzar, mantenerse y mejorar sus deberes laborales, siendo la razón principal para que la motivación en el trabajo se convirtiera en uno de los constructos más estudiados por la rama de la psicología del trabajo y de las entidades.	El instrumento aplicado fue un cuestionario denominado la “Escala de motivaciones psicosociales (MPS)” al personal de salud sobre la motivación laboral, de manera que se pudo dimensionar en: factores intrínsecos y factores extrínsecos.	Factores intrínsecos	Confianza en la labor.
				Logros.
				Responsabilidad.
				Reconocimiento.
				Realización.
			Factores extrínsecos	Crecimiento laboral.
				Condición laboral.
				Supervisión constante.
				Remuneración.
				Equipos y herramientas adecuadas.
				Seguridad.
				Compañerismo.
				Tareas designadas de forma adecuada.
Normativas políticas y administrativas.				
Comunicación interpersonal.				

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Satisfacción del usuario	Martínez y Del Pino (2020) se centra en ser uno de los mejores resultados al desarrollarse un servicio de óptima eficiencia, puesto que la satisfacción del usuario presenta influencia en su actitud, por ello, es un objetivo muy importante, que no solo depende del ofrecimiento adecuado del servicio, sino que también se encuentran las expectativas donde un usuario se encuentra satisfecho cuando estos cumplen o exceden sus expectativas.	El instrumento aplicado fue un cuestionario de "Escala valorativa sobre la satisfacción del usuario externo", de manera que se pudo dimensionar en: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Espacios cómodos y limpios.
				Ambientes higiénicos.
				Señalización en ambientes.
				Equipos y componentes.
			Fiabilidad	Orienta el servicio.
				Asignación.
				Prioridad de atención.
				Rápida indagación de historial.
			Capacidad de respuesta	Disponibilidad.
				Rapidez en el servicio.
				Exámenes de laboratorios.
				Exámenes de radiología.
			Seguridad	Obtención de medicamentos.
				Respeto de la condición de salud.
				Asignación de exámenes físicos.
				Conocimientos científicos.
			Empatía	Confianza.
Amabilidad.				
Paciencia.				
Explicación adecuada.				
Escucha de inquietudes y dolencias.				
Interés en la atención.				

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño Metodológico

La investigación fue de tipo aplicada puesto que se utilizó conocimientos y teorías existentes, para dar solución a problemas prácticos identificados. También de enfoque de carácter cuantitativa, donde se obtuvo datos de naturaleza numérica. Según Behar (2008) la investigación cuantitativa es aquella se enmarca en la cuantificación de la realidad mediante instrumentos de recolección de datos, que propician un tratamiento estadístico para la identificación de comportamientos.

El estudio fue de nivel correlacional, porque se tuvo como finalidad medir el nivel de asociación o relación entre dos variables. De acuerdo a Hernández, Fernández y Batista (2014) “Los estudios correlacionales se enmarcan en la indagación de grados de asociación entre fenómenos de estudio mediante la unidad de análisis que conforma la población y muestra” (p.13).

La investigación fue de diseño no experimental, porque no existió intencionalidad manipuladora de las variables de estudio, además fue de corte transversal porque la recolección de datos se efectuó en un único instante de tiempo. Hernández et al. (2014) afirman que: “Los estudios no experimentales se centran en la recolección de datos de la realidad de la variable en análisis, sin condicionar, afectar o tergiversar los datos, por ende, son observables los fenómenos en su contexto natural para evaluarlos” (p. 16).

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población

De acuerdo a Baena (2017) la población se entiende como un conjunto de participantes que mantienen las mismas características y se encuentran

involucrados con los fenómenos de estudios, de manera que todas ellas mantienen similitud.

En base al presente estudio se estableció 2 poblaciones, considerando cada uno de ellos mediante las variables investigadas que son:

En la variable motivación laboral se consideró al personal de salud inmerso en el Centro de Salud Huarupampa, que está integrado por 10 profesionales de la salud. Así mismo, se estableció 200 usuarios externos que asisten al Centro de Salud de Huarupampa.

3.2.2. Muestra

La muestra es definida por Kumar (2018), quien sostiene que es la extracción representativa de una población, que mantiene también los mismos aspectos característica, de manera que pueden ser evaluados y generalizados para la población, sin perder la certeza que se ejemplificará los resultados a la totalidad de la población.

De acuerdo a la variable de motivación laboral, evidenciando la cantidad poblacional de 10 profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa, se tomó la totalidad de la población, mediante un muestreo censal. En el caso de los usuarios externos, al tener una población 200 usuario, de manera que fue una muestra probabilística, donde se aplicó la siguiente fórmula de poblaciones finitas:

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

Dónde:

n = tamaño de la muestra.

Z = 1.96 valor de la distribución normal.

N = Población conformada por 200 usuarios externos.

E = 5% de error de tolerancia.

p = 50 % de probabilidad de ser escogido para la muestra.

q = 50 % de probabilidad de no ser escogido para la muestra.

Remplazando los valores:

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5)200}{0.05^2(200 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

n = 132 usuarios externos pertenecientes al Centro de Salud de Huarupampa, Huaraz.

Criterios de selección de los participantes en el estudio

1. De Inclusión:

Usuarios externos que fueron incluidas en el presente trabajo de investigación:

- Usuarios externos que recibieron atenciones en el servicio de todos los consultorios.
- Usuarios externos que se encuentren consientes.
- Usuarios externos sin enfermedad psiquiátrica.
- Usuarios externos sin retardo mental.

2. De exclusión:

Usuarios externos que no desearon participar voluntariamente de la presente investigación y tienen las siguientes características:

- Usuarios externos que se encontraron inconscientes.
- Usuarios externos con enfermedad psiquiátrica.
- Usuarios externos con retardo mental.

3.3. Técnicas de recolección de datos

En el presente estudio se estableció la técnica de encuesta, donde se conceptualiza por Serrano (2020) quien considera que la encuesta es una técnica que permite al

investigador poder extraer información de la realidad sobre el fenómeno a estudiar, considerando que la naturaleza de esta técnica puede ser oral o escrita.

Variable 1: Motivación laboral

Se aplicó la Escala valorativa sobre motivación laboral en el personal de salud del Centro de Salud Huarupampa, adaptado de la “Escala de motivaciones psicosociales (MPS)”, desarrollada por Fernández Seara, editada y publicada por TEA Ediciones de España 1987.

Donde se tiene las dimensiones: factores intrínsecos y factores extrínsecos.

Estará constituida por una escala Likert expresada de la siguiente manera:

1 = Nunca. 2 = A veces. 3 = Casi siempre. 4 = Siempre.

Con un rango o nivel de:

Alto = [49 – 64] Medio = [32 – 48] Bajo = [16 – 31]

Conformado por 16 preguntas, dedicados a los profesionales de la salud.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Se aplicó un instrumento de percepción de multidimensional con el fin de establecer el grado de satisfacción del usuario, denominado Escala valorativa sobre la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa, adaptado de SERVQUAL.

Donde las dimensiones fueron: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Escala valorativa sobre la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa, estructurado por 22 preguntas cerradas, en el cual los usuarios deben elegir una de las opciones de respuesta:

Tenga en cuenta que 1pt. es la menor calificación y 7pts. como la mayor calificación.

Nivel:

[22 – 88] Insatisfecho; [89 - 154] Satisfecho

Obteniendo un puntaje máximo de 154 puntos para este instrumento.

Para establecer la validez de los instrumentos, se recurrió al análisis de 3 expertos en el tema y línea de investigación, quienes a través del informe de opinión de expertos del instrumento de investigación sustentaron la aplicabilidad de ambos instrumentos (ver anexo 2).

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach, que ayudaron a verificar la integridad de los datos recolectados mediante los cuestionarios, teniendo la plena seguridad de que al aplicar la escala valorativa en futuras investigaciones se encontrarán resultados similares. Para poder aceptar la confiabilidad de los instrumentos estos deben superar el valor mínimo de 0,70 debajo de este coeficiente se reduce el nivel de aceptación confiable.

A continuación, se muestran los resultados de ambas escalas valorativas:

- Escala valorativa sobre motivación laboral:

Cuadro 1 Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	10	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Cuadro 2 Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	15

Después de la aplicabilidad del Coeficiente Alfa de Cronbach, se concluyó un valor de 0,925 como se puede ver en el cuadro 2, lo que sugiere que es confiable.

- Escala valorativa sobre la satisfacción del usuario externo:

Cuadro 3 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	132	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	132	100,0

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

Cuadro 4 Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	22

Después de la aplicabilidad del Coeficiente Alfa de Cronbach, se concluyó un valor de 0,967 como se puede ver en el cuadro 4, lo que sugiere que es confiable

3.4. Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información

- Antes de realizar la recolección de información, se presentó una solicitud al Centro de salud de Huarupampa, donde se solicitó la autorización correspondiente para poder realizar la aplicación de los instrumentos, estableciendo la fecha y hora de la ejecución.
- La investigadora se presentó con los profesionales de la salud del centro de Salud de Huarupampa, así como con los usuarios externos.
- A todos los personales de salud y usuarios externos se les informó sobre los fines del estudio y la participación que desarrollarán, respetando los protocolos de seguridad debido a la pandemia Covid-19. Una vez explicado, se procedió a aplicar el consentimiento informado.
- Se aplicó cada uno de los instrumentos de acuerdo a cada uno de las muestras de estudio.

Análisis de datos:

- Se desarrolló la base de datos de la información recolectada en una hoja de cálculo perteneciente al programa Microsoft Excel.
- Seguidamente se exportó la base de datos al software estadístico Spss. v.25, donde se estableció la normalidad de acuerdo al siguiente cuadro:

Motivacional laboral	Satisfacción de usuario
Se aplicará Shapiro Wilk, debido a que la muestra es menor de 50.	Se aplicará Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra es mayor a 50.

- De manera que si las muestras son paramétricas se aplicó el coeficiente de Pearson, en caso de no ser paramétrica se aplicó Spearman.
- Finalmente, para establecer las tablas de frecuencias y respectivas graficas para el mayor entendimiento.

3.5. Aspectos éticos

En relación con el aspecto ético, se respetó las opiniones tanto del personal de salud, como de los usuarios externos, considerando la confidencialidad y el trato igualitario, mediante la aplicación de la deontología del profesional. Así mismo, la investigación se rigió bajo los lineamientos de las normas APA.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

5.1. Motivación Laboral

En esta parte, se muestran los resultados pertenecientes a la variable Motivación Laboral y sus dimensiones, de acuerdo a la perspectiva de los profesionales que se desempeñan en el Centro de Salud Huarupampa.



En primer lugar, tenemos los resultados encontrados para la variable motivación laboral, en la tabla 1 y figura 1 se puede apreciar que, un 20% de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Huarupampa, expresaron que tienen una motivación laboral de nivel bajo puesto que en la realización de su labor no sienten ningún estímulo interior y/o exterior que llega a afectar el rendimiento de sus acciones; mientras que el 70% expresan tener una motivación de nivel medio; y solo el 10% indican un nivel alto de motivación laboral puesto que sus acciones son reflejos de estímulos propios, como también influenciado por su entorno, llegando a cumplir sus funciones eficazmente.

Tabla 1 Motivación laboral de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huarupampa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	20,0	20,0
Medio	7	70,0	90,0
Alto	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente: Escala valorativa aplicado a los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.

Elaboración: Propia.

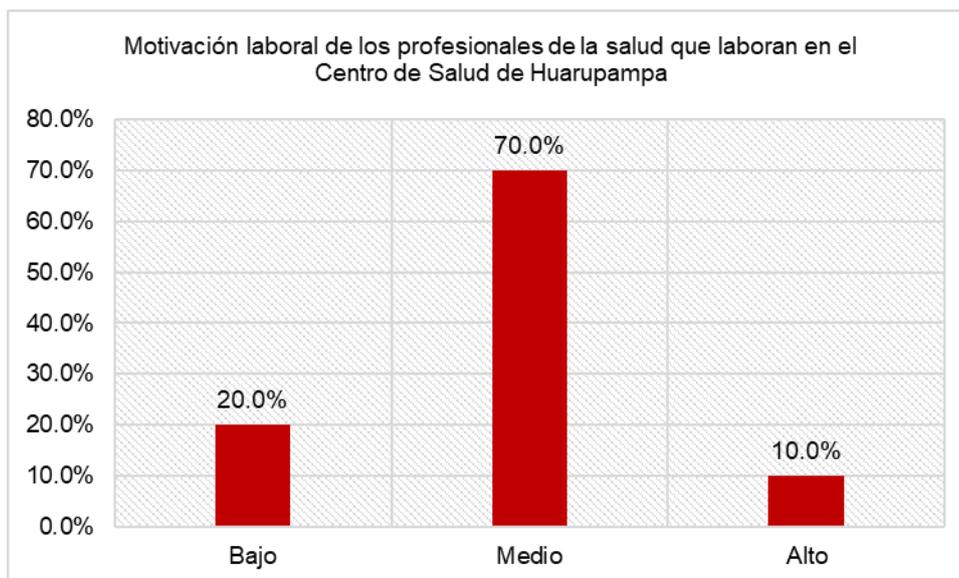


Figura 1 Motivación laboral de los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.

Fuente: Escala valorativa aplicado a los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.

Elaboración: Propia

5.1.1. Dimensión factores intrínsecos de la motivación laboral

Seguidamente, se presenta el resultado concerniente a los factores intrínsecos de la motivación laboral.

En la tabla 2 y figura 2 se demostró que, el 20% de los profesionales de la salud encuestados indican tener un nivel bajo de factores intrínsecos puesto que consideran que las acciones que desarrollan no contribuyen en su realización profesional; mientras que el 60% presenta un nivel medio de factores intrínsecos al realizar sus tareas con el objetivo de mejorar sus capacidades; y solo el 20% expresan un nivel alto de factores intrínsecos, ya que todos sus esfuerzos son impulsados por exigencias propias enfocados en su realización personal.

Tabla 2 Factores intrínsecos de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huarupampa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	2	20,0	20,0
Medio	6	60,0	80,0
Alto	2	20,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente: Escala valorativa aplicado a los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.

Elaboración: Propia.

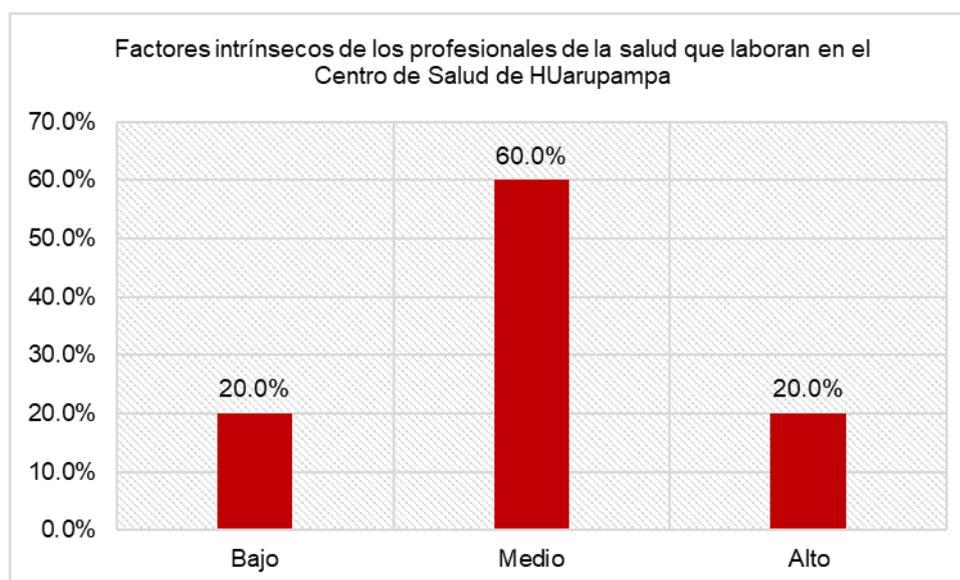


Figura 2 Factores intrínsecos de los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.

Fuente: Escala valorativa aplicado a los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.

Elaboración: Propia

5.1.2. Dimensión factores extrínsecos de la motivación laboral

Seguidamente, se presenta el resultado concerniente a los factores extrínsecos de la motivación laboral.

En la tabla 3 y figura 3 se demostró que, el 30% de los profesionales de la salud encuestados presentan un nivel bajo de factores extrínsecos puesto que las acciones desarrolladas en su labor no son estimuladas por condiciones favorables del centro de salud; mientras que el 60% indica un nivel medio de factores extrínsecos al contar para la realización de su labor con los equipos y herramientas

adecuadas; y solo el 10% manifiesta un nivel alto de factores extrínsecos ya que sus tareas son realizadas con seguridad en un ambiente que estimula a sus profesionales.

Tabla 3 Factores extrínsecos de los profesionales de la salud del Centro de Salud Huarupampa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	3	30,0	30,0
Medio	6	60,0	90,0
Alto	1	10,0	100,0
Total	10	100,0	

Fuente: Escala valorativa aplicado a los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia.

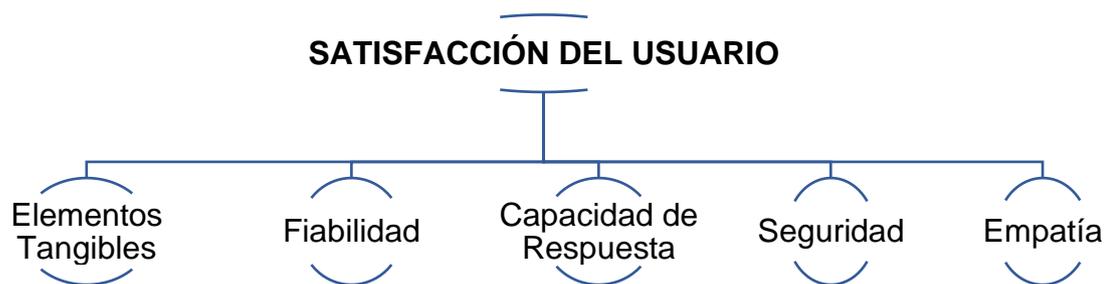


Figura 3 Factores extrínsecos de los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.

Fuente: Escala valorativa aplicado a los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia

5.2. Satisfacción del Usuario

A continuación, se pueden apreciar los resultados correspondientes a la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones, de acuerdo a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.



En primer lugar, tenemos los resultados hallados para la variable satisfacción del usuario; se puede apreciar en la tabla 4 y figura 4 que, un 17.4% de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Huarupampa, indican que se encuentran insatisfechos con la atención que recibieron, puesto que los ambientes no fueron de su agrado, no perciben confianza del personal y tuvieron que esperar demasiado tiempo hasta ser atendidos; mientras que el 43.9% indican no estar insatisfechos o satisfechos con la atención recibida; y el 38.6% expresan sentirse satisfechos, ya que percibieron que los ambientes de atención eran cómodos, el personal confiable, la atención era oportuna y agradable.

Tabla 4 Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	23	17,4	17,4
Neutral	58	43,9	61,4
Satisfecho	51	38,6	100,0
Total	132	100,0	

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia.

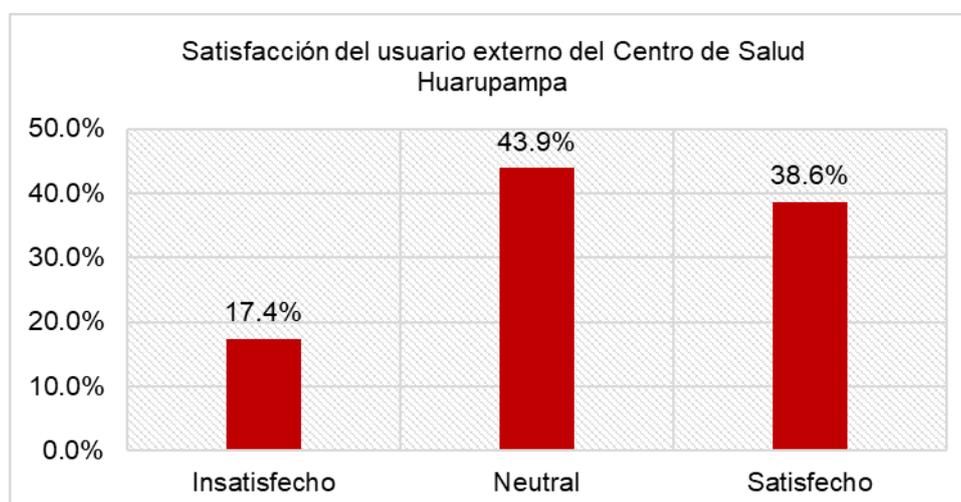


Figura 4 Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia

5.2.1. Dimensión elementos tangibles de la satisfacción del usuario

Seguidamente, se presenta el resultado concerniente a la primera dimensión de la satisfacción del usuario.

En la tabla 5 y figura 5 se aprecia que, un 20.5% de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Huarupampa, expresan sentirse insatisfechos con la atención recibida, al ser atendidos en espacios que no brindan comodidad y no presentan señalización los ambientes; mientras que el 41.7% indica no estar satisfecho ni insatisfecho con la atención; y el 37.9% menciona estar satisfecho con las instalaciones del Centro de Salud, como los componentes e instrumentos con los que fueron atendidos.

Tabla 5 Elementos tangibles de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	27	20,5	20,5
Neutral	55	41,7	62,1
Satisfecho	50	37,9	100,0
Total	132	100,0	

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia.

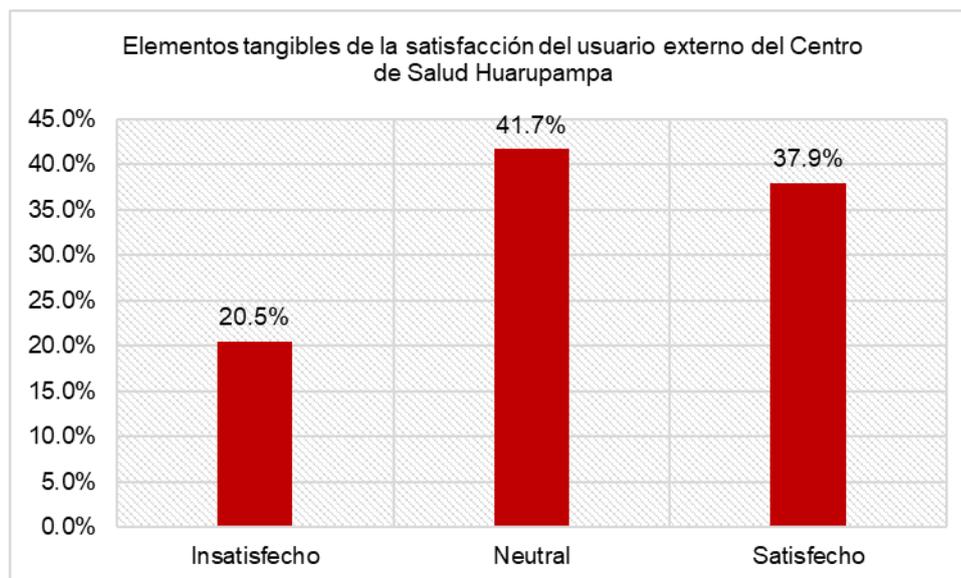


Figura 5 Elementos tangibles de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia

5.2.2. Dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario

Seguidamente, se presenta el resultado concerniente a la segunda dimensión de la satisfacción del usuario.

En la tabla 6 y figura 6 se aprecia que, un 15,2% de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Huarupampa, expresan sentirse insatisfechos con la atención recibida, al no recibir una orientación adecuada en el servicio de emergencia; mientras el 43,9% indica no sentirse satisfechos o insatisfechos con la atención; y el 40,9% expresa estar satisfechos con el servicio que brindan en el Centro de Salud, al recibir atención inmediata por un médico, las enfermeras se encuentran a disposición, como también la atención es realizada de acuerdo a la prioridad de los usuarios externos.

Tabla 6 *Fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa*

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	20	15,2	15,2
Neutral	58	43,9	59,1
Satisfecho	54	40,9	100,0
Total	132	100,0	

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia.

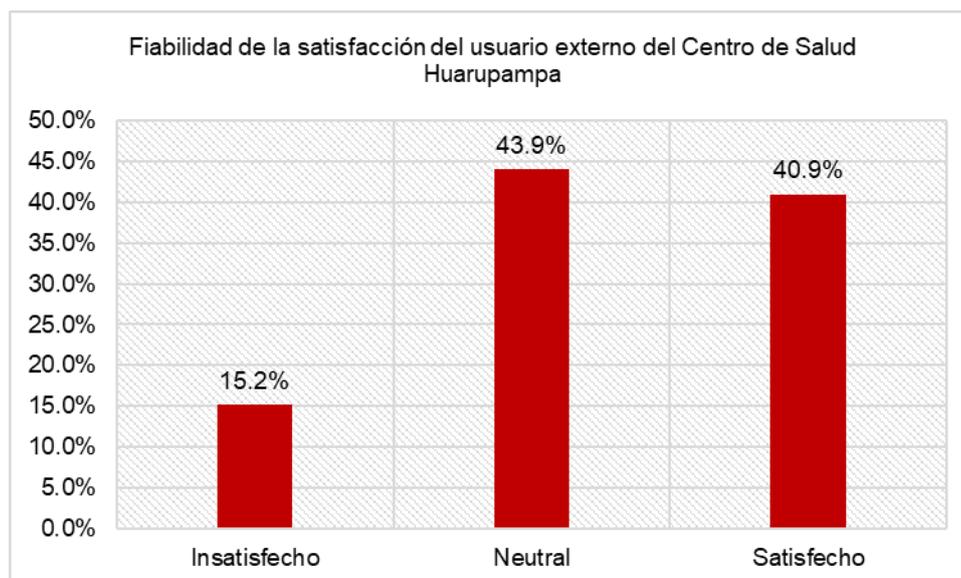


Figura 6 *Fiabilidad de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.*

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia

5.2.3. Dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario

Seguidamente, se presenta el resultado concerniente a la tercera dimensión de la satisfacción del usuario.

En la tabla 7 y figura 7 se aprecia que, un 17,4% de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Huarupampa, indican sentirse insatisfechos con la atención que recibieron, al no ser atendidos de forma inmediata y todo los exámenes de laboratorio tienen tiempos demasiado largos de espera; mientras el 45,5% expresan que no se sienten satisfechos ni insatisfechos con la atención

recibida; y el 37,1% menciona que se encuentran satisfechos con el servicio brindado, por qué el servicio de emergencia brinda de forma inmediata los medicamentos para aliviar sus dolencias.

Tabla 7 Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	23	17,4	17,4
Neutral	60	45,5	62,9
Satisfecho	49	37,1	100,0
Total	132	100,0	

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia.

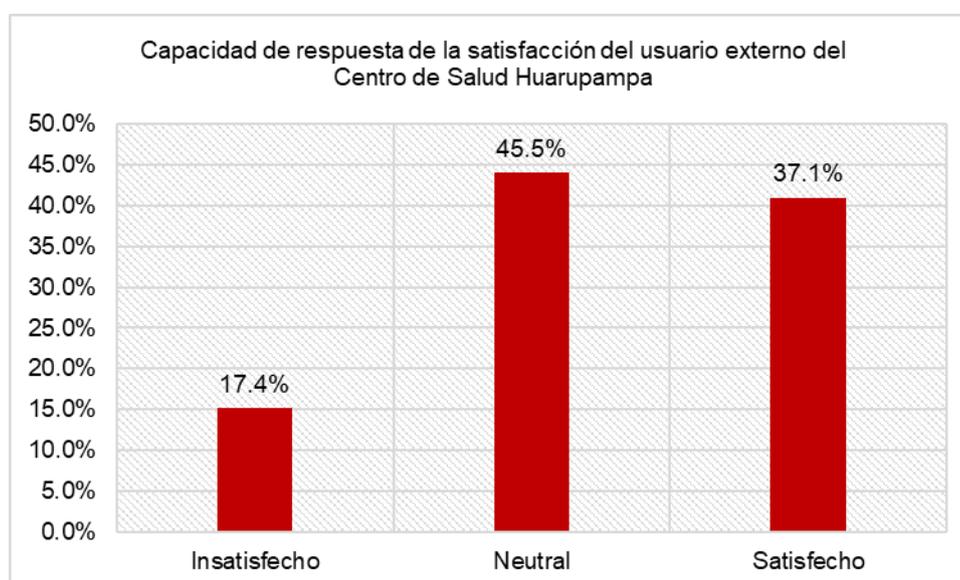


Figura 7 Capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia

5.2.4. Dimensión seguridad de la satisfacción del usuario

Seguidamente, se presenta el resultado concerniente a la cuarta dimensión que pertenece a la satisfacción del usuario.

En la tabla 8 y figura 8 se aprecia que, un 16,7% de los usuarios externos que acuden al Centro de Salud Huarupampa, expresan sentirse insatisfechos con la

atención que recibieron en el puesto ya que las enfermeras no respetan la privacidad de los usuarios externos y no sienten confianza en el personal; mientras el 45,5% indica no sentirse satisfechos ni insatisfechos con la atención que recibieron; y el 37,9% señala estar satisfecho con el servicio, porque sintieron confianza en el personal y las capacidades que tienen estos.

Tabla 8 Seguridad de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	22	16,7	16,7
Neutral	60	45,5	62,1
Satisfecho	50	37,9	100,0
Total	132	100,0	

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia.

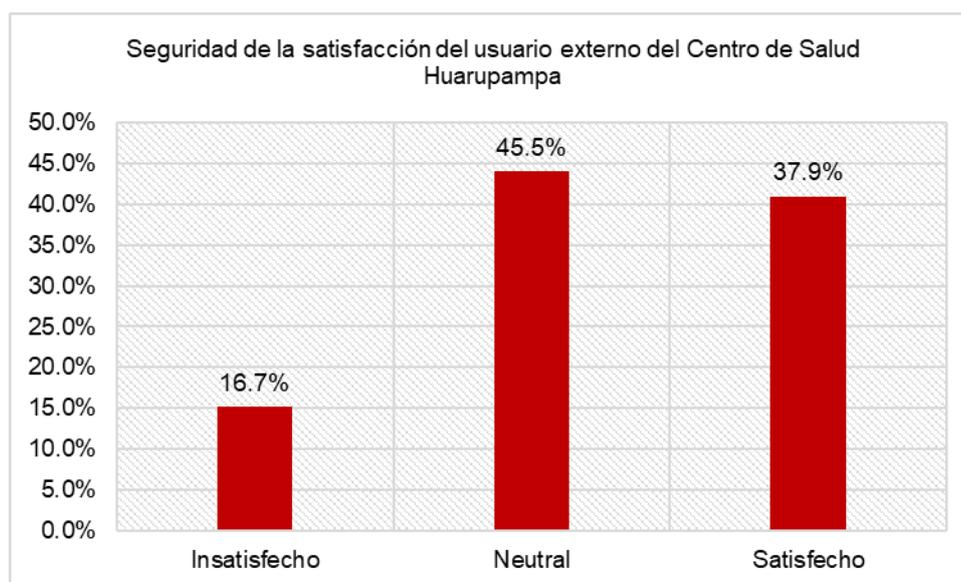


Figura 8 Seguridad de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia

5.2.5. Dimensión empatía de la satisfacción del usuario

Seguidamente, se presenta el resultado concerniente a la quinta dimensión pertenecientes a la satisfacción del usuario.

En la tabla 9 y figura 9 se aprecia que, un 18,2% de usuarios externos que acuden al Centro de Salud Huarupampa, menciona estar insatisfechos con la atención que recibieron, ya que el personal no les brindó una atención con amabilidad y no estuvieron dispuestos a resolver sus dudas; mientras el 43,2% señala no estar insatisfechos ni satisfechos con la atención que recibieron; y el 38,6% indica que se encuentra satisfecho puesto que recibieron una atención de trato amable, con paciencia y con interés en querer ayudarles.

Tabla 9 Empatía de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	24	18,2	18,2
Neutral	57	43,2	61,4
Satisfecho	51	38,6	100,0
Total	132	100,0	

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia.

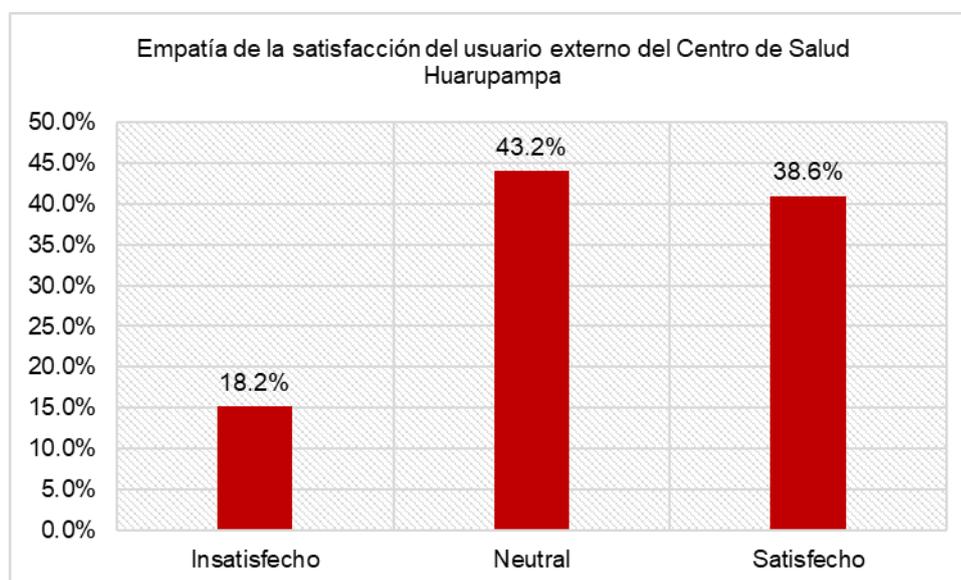


Figura 9 Empatía de la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.

Fuente: Escala valorativa aplicado a los usuarios externos del Centro de Salud Huarupampa.
Elaboración: Propia

5.3. Prueba de Normalidad

Para evaluar los objetivos es imprescindible efectuar una prueba de normalidad de cada una de las variables, esta prueba se selecciona teniendo como criterio la cantidad de sujetos de la muestra, para una muestra menor de 30 sujetos se utiliza la prueba de Shapiro-Wilk y cuando es mayor Kolmogorov Smirnov, siendo necesario esta prueba de normalidad para establecer el estadístico a emplear, para lo cual realizamos el siguiente proceso:

- Variable Motivación Laboral:

Tabla 10 Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para la variable motivación laboral y sus dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Factores Intrínsecos	,815	10	,022
Factores Extrínsecos	,794	10	,012
Motivación Laboral	,752	10	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos del estudio.

Elaboración: Propia.

Interpretación: Se observa en la tabla 10, que la significancia no supera la significancia teórica 0,05, llegando a afirmar que los datos no presentan normalidad, como también siendo datos ubicados en una escala ordinal, teniendo que utilizar como prueba estadística el coeficiente Rho de Spearman para evaluar las relaciones.

- Variable Satisfacción del Usuario:

Tabla 11 Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a para la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Elementos Tangibles	,244	132	,000
Fiabilidad	,263	132	,000
Capacidad de Respuesta	,241	132	,000
Seguridad	,245	132	,000
Empatía	,249	132	,000
Satisfacción del Usuario	,249	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Base de datos de la investigación.

Elaboración: Propia.

Interpretación: Se observa en la tabla 11, que la significancia no supera la significancia teórica 0,05, llegando a afirmar que los datos no presentan normalidad, siendo también datos ubicados en una escala ordinal, teniendo que utilizar como prueba estadística el coeficiente Rho de Spearman para evaluar las relaciones existentes.

5.4. Objetivo general

Determinar la relación entre la motivación laboral del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021.

Tabla 12 Correlación entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa

			Motivación Laboral	Satisfacción del Usuario (Por Categorías)
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	10	10
	Satisfacción del Usuario (Por Categorías)	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	10	10

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

Fuente: Base de datos de la investigación.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En la tabla 12 se demuestra un coeficiente de correlación Rho = 0,813 con una significancia de 0,004 menor a la significancia teórica 0,05, que indica una relación directamente significativa entre las variables en investigación. Llegando a concluir que existe una relación fuerte entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud, por lo cual se hace necesario mejorar la motivación laboral de los trabajadores para llegar a tener resultados

favorables en la calidad de atención a los usuarios generando en ellos satisfacción por el servicio recibido.

5.5. Objetivo específico 1:

Establecer la relación entre los factores intrínsecos del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021.

Tabla 13 Correlación entre los factores intrínsecos de la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa

			Factores Intrínsecos	Satisfacción del Usuario (Por Categorías)
Rho de Spearman	Factores Intrínsecos	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Satisfacción del Usuario (Por Categorías)	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

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

Fuente: Base de datos de la investigación.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En la tabla 13 se demuestra un coeficiente de correlación Rho = 0,896 con una significancia de 0,000 menor a la significancia teórica 0,05, que indica una relación directamente significativa entre la dimensión y variable de estudio. Llegando a concluir que existe una relación fuerte entre los factores intrínsecos y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud, por lo cual se hace necesario mejorar los factores intrínsecos de la motivación laboral para ofrecer una buena atención a los usuarios externos mejorando su experiencia.

5.1. Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre los factores extrínsecos del personal de salud y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el periodo 2021.

Tabla 14 Correlación entre los factores extrínsecos de la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa

			Factores Extrínsecos	Satisfacción del Usuario (Por Categorías)
Rho de Spearman	Factores Extrínsecos	Coeficiente de correlación	1,000	,896**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	10	10
	Satisfacción del Usuario (Por Categorías)	Coeficiente de correlación	,896**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	10	10

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

Fuente: Base de datos del estudio.

Elaboración: Propia.

Interpretación: En la tabla 14 se demuestra un coeficiente de correlación Rho = 0,896 con una significancia de 0,000 menor a la significancia teórica 0,05, que indica una relación directamente significativa entre la dimensión y variable de estudio. Llegando a concluir que existe una relación fuerte entre los factores extrínsecos y la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud, por lo cual se hace necesario mejorar los factores extrínsecos de la motivación laboral para brindar una buena atención a los usuarios externos mejorando su experiencia.

CAPITULO V: DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general, se demostró que existe una relación fuerte entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del centro de salud Huarupampa durante el 2021, al encontrarse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,813 con una significancia 0,004 menor a la significancia teórica 0,05; respaldándose con los resultados descriptivos donde el 70% de profesionales de la salud expresan tener una motivación de nivel medio y el 58% de usuarios externos mencionan no estar insatisfechos o satisfechos con la atención que recibieron en el establecimiento.

Estos resultados evidencian que al tener niveles altos de motivación laboral los índices de satisfacción del usuario externo son mayores, quedando demostrado porcentualmente la relación directa existente entre las variables y las mejoras que puede tener la calidad de atención. Los resultados tienen similitud con lo hallado por Vásquez (2017) quien en su investigación demostró una asociación positiva regular con un valor de Rho = 0,564 entre las variables motivación y satisfacción laboral evaluadas en un Policlínico, además el 62,5% indica la existencia de un grado de motivación media y el 70,8% un grado de satisfacción media. También coincide con lo encontrado por Chinchay (2018) quien en su estudio demostró que el 76,8% de los usuarios que recibieron atención en un hospital se sienten indiferentes en el tema de satisfacción. Por otro lado, contrasta con lo hallado por Javier (2019) en su investigación el 39,2% de los usuarios indica estar satisfechos con la atención recibida en el puesto de salud.

Se sustenta en la teoría de Pizarro, et al. (2019) que definen la motivación laboral como aquel impulso psicológico que motiva a los individuos a comenzar, mantenerse y perfeccionar sus deberes en el trabajo; mientras la satisfacción del

usuario lo sustenta Martínez y Del Pino (2020) como los mejores resultados que se pueden obtener al ofrecer un determinado servicio que cumpla con los niveles adecuados de calidad, ya que la satisfacción del usuario genera cambios en su conducta, un usuario se encuentra satisfecho cuando sus expectativas son sobrepasadas; estas teorías guardan una estrecha relación entre sí, pues al tener un personal en el área de la salud motivados tanto por sí mismo como por agentes externos nos asegura tener resultados óptimos en lo que refiere a una buena atención, cumpliendo ampliamente con las expectativas de los pacientes y queden satisfechos con la atención que se les brinda en el establecimiento.

Referente al objetivo específico 1 se demostró que existe una relación fuerte entre los factores intrínsecos y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del centro de salud Huarupampa durante el 2021, al encontrarse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,896 con una significancia 0,000 menor a la significancia teórica 0,05; respaldándose con los resultados descriptivos donde el 60% de profesionales de la salud expresan tener un nivel medio de factores intrínsecos y el 43.9% de usuarios externos mencionan no estar insatisfechos o satisfechos con la atención recibida.

Los resultados hallados evidencian que a mayor nivel de factores intrínsecos los índices de satisfacción del usuario externo son mayores, quedando demostrado porcentualmente la relación directa existente entre la dimensión y la variable, las mejoras que puede tener la calidad de atención. Los resultados tienen similitud con lo hallado por Condor y Valencia (2019) quienes en su investigación demostraron que los factores intrínsecos de la motivación laboral se relacionan directamente con el rendimiento laboral en un hospital con un valor Rho = 0,751; pero contrasta en su resultado descriptivo al encontrar que el 92,75% de los encuestados expreso un

nivel alto de motivación intrínseca. Asimismo, tiene relación con los resultados de Hernández C. (2017) donde el 59% presenta factores motivacionales internas normales siendo el principal el reconocimiento, puesto que los profesionales esperan admiración, respeto o aceptación al desarrollar adecuadamente su labor.

Se sustenta en la teoría de Bello y Bustamante (2019) que indican a los factores intrínsecos como la motivación que forma, ejecuta y activa el individuo por sí mismo en el momento que lo desea, no depende del exterior y aplicado cuando se considere oportuno; cuando el personal de salud elige por sí mismo desarrollar una tarea con éxito aplicando todas sus aptitudes, se tendrá un efecto positivo en la atención a los pacientes y ello en la satisfacción de estos, mejorando su experiencia.

Respecto al objetivo específico 2 se demostró que existe una relación fuerte entre los factores extrínsecos y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del centro de salud Huarupampa durante el 2021, al encontrarse un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,896 con una significancia 0,000 menor a la significancia teórica 0,05; respaldándose con los resultados descriptivos donde el 60% de profesionales de la salud expresan tener un nivel medio de factores extrínsecos y el 43.9% de usuarios externos mencionan no estar insatisfechos o satisfechos con la atención recibida; los resultados hallados evidencian que a mayor nivel de factores extrínsecos los índices de satisfacción del usuario externo son mayores, quedando demostrado porcentualmente la relación directa que existe entre la dimensión y la variable, llegando a mejorarse la calidad de atención.

Los resultados coinciden con lo hallado por Condor y Valencia (2019) quienes en su investigación hallaron que los factores extrínsecos de la motivación laboral se relacionan directamente con el rendimiento laboral en un hospital con un valor $Rho = 0,501$; pero contrasta en su resultado descriptivo al encontrar que el 81,24% de los encuestados expreso un nivel alto de motivación extrínseca. También coincide con los resultados de Hernández (2017) donde el 60% presenta factores motivacionales externas normales siendo el principal factor el salario, puesto que los profesionales esperan una remuneración económica equivalente al desempeño de su trabajo, ya que sienten que es una compensación a su esfuerzo, prestigio y seguridad.

Se sustenta en la teoría de Bello y Bustamante (2019) que explican los factores extrínsecos como la motivación que se genera en la persona mediante factores externos, los cuales pueden ser individuos o el ambiente, recompensas o castigos, existiendo un componente externo necesario para incentivar el desarrollo de las acciones adecuadamente con la finalidad de recibir algo a cambio; por ello un personal de salud que cuente con la infraestructura, equipos y remuneración optimas, desarrollara un trabajo que cumpla con las expectativas de los pacientes.

CONCLUSIONES

PRIMERA: De acuerdo con el objetivo general, se determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,813 con una significancia = 0,004 siendo menor a la teórica de 0,05; de manera que indica una relación directamente significativa entre las variables en estudio. Llegando a concluir que existe una relación fuerte entre la motivación laboral y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del centro de salud Huarupampa durante el 2021.

SEGUNDA: De acuerdo con el objetivo específico 1, se determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0,896 con una significancia= 0,000 siendo menor a la teórica de 0,05; de manera que indica una relación directamente significativa entre la dimensión y variable de estudio. Llegando a concluir que existe una relación fuerte entre los factores intrínsecos y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del centro de salud Huarupampa durante el 2021.

TERCERA: De acuerdo con el objetivo específico 2, se determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0,896 con una significancia = 0,000 siendo menor que la teórica de 0,05; de manera que indica una relación directamente significativa entre la dimensión y variable de estudio. Llegando a concluir que existe una relación fuerte entre los factores extrínsecos y la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del centro de salud Huarupampa durante el 2021.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Realizar actividades motivacionales entre el personal de salud como eventos deportivos, actividades recreativas donde se involucre paseos, celebraciones de cumpleaños de los personales de salud, fomentar la participación formativa de sus especialidades mediante cursos gratuitos complementarios, entre otros, con el fin de mejorar sus índices de motivación del personal centro de salud, de manera que propicie una mejor calidad de atención.

SEGUNDA: Implementar un reconocimiento de los logros obtenidos por parte de los superiores sobre el personal de salud, donde les permitan escalar en base a la mejora de sus actividades, además deben ser apoyados con la realización personal incentivando el desarrollo de la segunda especialización en las diversas áreas, de manera que la calidad de servicio mejore en la atención a los usuarios externos.

TERCERA: Implementar remuneraciones acordes a las actividades que realizan los personales de salud, de manera que permitan exigirse en mejorar, además fomentar el compañerismo mediante la integración de actividades recreativas que generen confianza entre los personales de salud, ya que ello propiciara un ambiente laboral favorable repercutiendo positivamente en la satisfacción de usuarios externos a través de la calidad de servicio.

FUENTES DE LA INFORMACIÓN

Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3er. Ed. ed.). (E. Patria, Ed.)

México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=jzZCDwAAQBAJ&dq=metodologia+de+investigaci%C3%B3n+3&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjvwcKF1tvwAhUBn-AKHUBzDBgQ6AEwAHoECAQQAg>

Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). Editorial Shalom.

Recuperado de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>

Bello, J., & Bustamante, Y. (2019). *¿Es posible incrementar extrínsecamente la motivación intrínseca laboral?* Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas,

Facultad de Negocios. (Tesis de maestría). Lima - Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628119/BelloT_J.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Maslow%2C%20en%20la%20teor%C3%ADa%20de,es%20generada%20desde%20el%20exterior.

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, & Benavides, A. (junio de 2020). Motivation and

work performance: human capital as a key factor in an organization. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso#B10

- Certuche, N., & Llorente, O. (2020). *Estrategias de motivación para mejorar el desempeño laboral en la Empresa Redecol E.S.P.* (Tesis de maestría). Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, administrativas y contables. Colombia. Recuperado de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17543/4/2020_estrategias_motivaci%C3%B3n_mejorar.pdf
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (Novena ed.). (J. Mares, & E. Zuñiga, Edits.) México: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chinchay, E. (2018). *Clima organizacional en relación a la satisfacción del usuario externo del Hospital de Yungay - 2016*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. (Tesis de maestría). Huaraz, Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo. Recuperado de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2252/T033_44963792_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Condor, S., & Valencia, I. (2019). *Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre-niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - EsSalud, Lima, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud, Callao, Perú. Recuperado de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3577/CONDOR%20y%20VALENCIA_TESIS_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

d'Empair, G. (noviembre de 2010). Health care quality and ethical principles
qualidade de atencao médica e principios éticos. *Acta Bioethica*, 16(2).
Recuperado de
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004#:~:text=En%201980%20Donabedian%20describi%C3%B3n%20la,de%20atenci%C3%B3n%22\(4\).](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2010000200004#:~:text=En%201980%20Donabedian%20describi%C3%B3n%20la,de%20atenci%C3%B3n%22(4).)

Dos, M. (mayo de 2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén.
Revista de la Educación Superior, 45(178). Recuperado de
<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

Falcón, J. (2020). *Percepción de la satisfacción del usuario del servicio de
crecimiento y desarrollo del Centro de Salud de Magdalena 2020*. Tesis de
Pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la
Salud, Lima - Perú. Recuperado de
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3780/TESIS-FALCON%20JOAQUIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (Diciembre de 2019). Service quality
measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt
- Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4). Recuperado de
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lng=es&nrm=iso

García, D., Londoño, C., & Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden
en la motivación laboral. *Revista electrónica Psycone*, 8(12), 1-9.
Recuperado de

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981/20784>
207

González, J., & Bretones, F. (Enero de 2017). *Motivación Laboral* (Primera ed.). (V. Zarco, & J. González, Edits.) Madrid: Pirámide.

Health and Human Services National Institutes of Health. (2020). Recuperado el 22 de mayo de 2020, de Medline Plus. Información de salud para usted: <https://medlineplus.gov/spanish/healthfacilities.html#:~:text=Los%20centros%20de%20salud%20son,maternidades%20y%20los%20centros%20psiqui%C3%A1tricos>.

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezú, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4). Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>

Hernández, C. (2017). *Factores motivacionales asociados a la motivación laboral y satisfacción en profesionales de la escuela de Posgrado Fac-Muestra As. Comando Bogotá, Colombia, 2017. (Tesis de maestría)*. Universidad Externado de Colombia, Maestría en Gestión Social Empresarial. Bogotá, Colombia. Recuperado de https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/621/DNA-spa-2017-Factores_motivacionales_asociados_a_la_motivacion_laboral_y_satisfaccion.pdf;jsessionid=74BE1F395C7EB96D75EC473EC485C123?sequence=1

Hernández, R., Fenández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). (M. Toledo, J. Mares, M. Rocha, & Z. García,

Edits.) México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Javier, M. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de Salud de la Policía Nacional del Perú, Yungay 2016. (Tesis de maestría)*. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Maestría en Gestión y Gerencia en los servicios de salud, Huaraz. Recuperado de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3416/T033_43537028_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kumar, R. (2018). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners* (5ta. Ed. ed.). (SAGE, Ed.) SAGE. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=uSxUDwAAQBAJ&dq=research+methodology&source=gbs_navlinks_s

León, R., & Berenson, R. (Julio de 1996). Medicina teórica. Definición de la salud. *Revista Médica Herediana*, 7(3). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1996000300001#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,tiene%20una%20serie%20de%20problemas.

Lobo, A., Dominguez, K., & Rodríguez, L. (marzo de 2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *RIDEC*, 9(1). Recuperado de <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/satisfaccion-de-los-usuarios-de-los-centros-de-salud-de-la-ciudad-de-ourense/>

- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (enero de 2019). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los Hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359 - 365. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Martínez, J., & Del Pino, R. (2020). *Manual práctico de enfermería comunitaria* (Segunda ed.). Barcelona - España: GEA Consultoría Editorial S.L. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=tZIIEAAAQBAJ&pg=PA83&dq=satisfacci%C3%B3n+del+usuario&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAoZ3R4NvwAhXOiuAKHbfzDalQ6AEwAnoECAgQAg#v=onepage&q&f=false>
- Matsumoto, R. (Octubre de 2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Revista Perspectivas* (34). Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=Tambi%C3%A9n%20%C3%A9ste%20modelo%20es%20un,y%20comparaci%C3%B3n%20con%20otras%20organizaciones.&text=El%20modelo%20Servqual%20agrupa%20cinco,BITNER%20%20GREMLER%2
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. RM N° 527-2011/MINSA (Primera ed.). (MINSA, Ed.) Lima - Perú: Ministerio de Salud. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (abril de 2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado.

Ciencia y Desarrollo. (Tesis de maestría). *Universidad Alas Peruanas*.

Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28372>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Recuperado el 22 de mayo de 2020, de

Organización Mundial de la Salud:

https://www.who.int/topics/health_workforce/es/#:~:text=El%20personal%20sanitario%20son%20%C2%ABtodas,salud%20en%20el%20mundo%202006).

Peiró, R. (2020). Recuperado el 22 de mayo de 2020, de Economipedia. Haciendo

fácil la economía:

<https://economipedia.com/definiciones/usuario.html#:~:text=Un%20usuario%20es%20aquel%20individuo,el%20sector%20inform%C3%A1tico%20y%20digital.&text=Por%20ejemplo%2C%20un%20usuario%20de,practicar%20alg%C3%BAntipo%20de%20deporte>.

Peña, H., & Villón, S. (febrero de 2017). Motivación laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.*, 3(7), 177-192.

Peña, H., & Villón, S. (febrero - abril de 2018). Motivación Laboral: Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7).

Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (junio de 2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843 - 856. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29060499013/29060499013.pdf>

Sánchez, N., & Sifuentes, A. (2018). *Influencia de la motivación extrínseca e intrínseca en la intención de permanencia de los trabajadores de restaurante*

de pizzas y pastas del distrito de Miraflores. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios, Lima - Perú. Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623805/Sanchez_CN.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación* (3er. Ed. ed.). (B. Reyes, Ed.) Ediciones Gamma. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=XnnkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+investigaci%C3%B3n+3&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjvwcKF1tvwAhUBn-AKHUBzDBgQ6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=metodologia%20de%20investigaci%C3%B3n%203&f=false>

Soto, P., Virú, M., Elorreaga, O., Amaya, E., Mezones, E., Ramírez, R., Cuba, S. (abril de 2020). Factors associated with the quality of care in the adult population affiliated to Social Security: The Peruvian case. *Revista del Cuerpo Médico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, Perú*, 13(1). Recuperado de <https://cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/595>

Vásquez, M. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSalud Lima-2016.* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%C3%A1squez_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Velásquez, D., & Solano, J. (2019). *Satisfacción laboral de los internos de Enfermería de la Universidad de Cuenca. 2018.* (Tesis de maestría). Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Médicas. Cuenca, Ecuador.
Recuperado de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/32048/1/PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Instrumento de recolección de datos.

Escala valorativa sobre motivación laboral en el personal de salud del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021

FECHA: / / 2021.

El instrumento de recojo de datos que se muestra, tiene como finalidad recabar la opinión del personal de salud sobre la motivación laboral, siendo este cuestionario de escala valorativa anónima y confidencial, donde no se restringe a respuestas correctas o incorrectas, es decir su respuesta debe expresar la sinceridad del caso.

Instrucciones: Lea atentamente cada una de las preguntas y marque con un aspa (X) en el recuadro que considere correcta de acuerdo a las alternativas que se muestran en el cuadro. Tenga en cuenta que 1 es la calificación mínima y 7 es la puntuación máxima que puede recibir una pregunta.

Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4

Dimensión: Factores intrínsecos		1	2	3	4
N°	Ítem	1	2	3	4
1	Confía en realizar una labor adecuada dentro del centro de salud.				
2	La labor que desempeña en el centro de salud le ayuda a conseguir logros.				
3	La labor que desempeño me exige responsabilidad.				
4	Tengo reconocimiento de mis superiores por la labor.				
5	En el centro de salud siento mi realización.				
6	La labor ayuda a mi crecimiento en el centro de salud.				
Dimensión: Factores extrínsecos		1	2	3	4
7	Las condiciones de trabajo son favorables en el centro de salud.				
8	Tiene supervisión constante de parte de sus superiores en el centro de salud.				

9	Considera que la remuneración está acorde a las funciones que desempeña.				
10	Afirma que los equipos y herramientas son adecuadas para el desarrollo de sus actividades en el centro de salud.				
11	El centro de salud le brinda seguridad para laboral de forma normal.				
12	Considera que se tiene compañerismo dentro del centro de salud.				
13	Tiene establecido las tareas designadas de forma adecuada.				
14	El centro de salud presenta normativas políticas y administrativas para el buen desempeño.				
15	Existe comunicación interpersonal entre colaboradores del centro de salud.				

Gracias por su participación.

**Escala valorativa sobre la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud
Huarupampa durante el 2021**

FECHA: / /2021.

El instrumento del recojo de datos que se muestra, tiene como principal finalidad recabar las opiniones de los usuarios externos en la satisfacción, siendo este cuestionario de escala valorativa anónima y confidencial, donde no se restringe a respuestas correctas o incorrectas, es decir su respuesta debe expresar la sinceridad del caso.

Instrucciones: Lea cada una de las preguntas con detenimiento y coloque un aspa (X) en la alternativa que considere correcta de acuerdo a las opciones que se presentan. Tenga en cuenta que la puntuación mínima es el 1 y como máxima puntuación lo tiene el 7.

Dimensión: Elementos tangibles		1	2	3	4	5	6	7
N°	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1	Los espacios donde se brinda el servicio son cómodos y limpios.							
2	Los ambientes de servicios higiénicos se encuentran en un estado limpio.							
3	Se cuenta con señalización adecuada en los ambientes para el proceso de atención en el servicio de emergencia.							
4	Los equipos y componentes necesarios están disponibles para la atención.							
Dimensión: Fiabilidad		1	2	3	4	5	6	7
5	La enfermera le orienta sobre los pasos que se realizarán para brindar la atención en el servicio de emergencia.							
6	Se le asigna un médico para el diagnóstico de su salud de forma inmediata.							
7	La atención se realiza de acuerdo al grado de prioridad de atención.							
8	Realizan de forma rápida la indagación sobre su historial médico.							
9	Se tiene disponibilidad de la enfermera en todo el momento de atención en el servicio de emergencia.							
Dimensión: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5	6	7

10	La atención en el servicio de emergencia presenta rapidez en el actuar de las enfermeras.							
11	Los exámenes de laboratorios necesarios se realizan de forma rápida.							
12	Los exámenes de radiología (rayos x, ecografía, etc.) necesarios se realizan de forma rápida.							
13	En el servicio de emergencia se brinda de forma rápida los medicamentos para aliviar las dolencias.							
Dimensión: Seguridad		1	2	3	4	5	6	7
14	Las enfermeras respetan las condiciones de salud del paciente, sin divulgarlo a agentes cercanos de forma irresponsable durante la atención en el servicio de emergencia.							
15	El médico asigna a la enfermera los exámenes físicos y completos sobre el problema de salud.							
16	La atención en el área de emergencias se desarrolló mediante conocimientos científicos por parte del profesional de enfermería.							
17	La enfermera a cargo le brinda confianza.							
Dimensión: Empatía		1	2	3	4	5	6	7
18	Las enfermeras al brinda la atención de emergencia, estas la realizan de forma amable.							
19	Las enfermeras atienden al paciente considerando la paciencia como una actitud resaltante.							
20	El paciente entiende la explicación de cada proceso a seguir para mejorar su estado de salud.							
21	Las enfermeras escuchan las inquietudes y dolencias del paciente.							
22	Se manifiesta interés de parte de las enfermeras para atender al paciente.							

Gracias por su participación.

Anexo 02: Validación por juicio de expertos.

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del Experto:

OLIVARES CAROLINA FLORES HUAL

2. Cargo e institución donde labora:

Docente de la UNMSM

3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Escala valorativa sobre la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.

4. Título de la Investigación: Motivación laboral del personal de salud y su relación con la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.

5. Autor (es) del instrumento: Responsable: ROSA MARIA RIOS SALINAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy buena (4)	Excelente (5)					
					1	2	3	4	5	
CLARIDAD										X
OBJETIVIDAD										X
ACTUALIDAD								X		
ORGANIZACIÓN										X
SUFICIENCIA										X
INTENCIONALIDAD										X
CONSISTENCIA										X
COHERENCIA										X
METODOLOGÍA										X
PERTINENCIA										X
SUBTOTAL										
TOTAL										

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: excelente

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

Lugar y fecha: Ciudad de Huaraz 29-02-2022



Firma del experto informante

DNI: 41613489

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del Experto: Rosas Ancoy Nelly Nancy
2. Cargo e institución donde labora: obstetra Asistencial - P.S. Marián
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Escala valorativa sobre la satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.
4. Título de la investigación: Motivación laboral del personal de salud y su relación con la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.
5. Autor (es) del instrumento: Responsable: ROSA MARIA RIOS SALINAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy buena (4)	Excelente (5)					
				1	2	3	4	5	
INDICADORES	CRITERIOS								
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.								X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.								X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.								X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.								X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.							X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.								X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.								X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.								X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.								X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.								X
				SUBTOTAL					5
				TOTAL					

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

Lugar y fecha: Ciudad de Huaraz 20 de Febrero 2022



Firma del experto informante

DNI: 31678589

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del Experto:

...SANCHEZ... DAVID RAYDI...

2. Cargo e institución donde labora:

...CONSULTORA... ASISTENTE, EN... C. S. HUARUPAMPA...

3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Escala valorativa sobre motivación laboral en el personal de salud del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.

4. Título de la investigación: Motivación laboral del personal de salud y su relación con la satisfacción del usuario externo para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huarupampa durante el 2021.

5. Autor (es) del instrumento: Responsable: ROSA MARIA RIOS SALINAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy buena (4)	Excelente (5)								
				1	2	3	4	5				
INDICADORES												
CRITERIOS												
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.							✓				
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.							✓				
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.							✓				
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organización lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permiten hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.							✓				
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.							✓				
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuadas para el examen de contenido y medición de las evidencias inherentes.							✓				
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad realtiva de la investigación.							✓				
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.							✓				
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.							✓				
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.							✓				
SUBTOTAL								0	0	0	0	1
TOTAL								100				

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: GRABARANTE

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

Lugar y fecha: Ciudad de Huaraz, 10 de Febrero del 2021


 Firma del Experto informante
 DN: 31680089

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del Experto:

Díaz de la Cruz, Gabriela Alejandra

2. Cargo e institución donde labora:

Docente de la universidad

3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Escala valorativa sobre motivación laboral en el personal de salud del Centro de Salud Huanripampa durante el 2021.

4. Título de la investigación: Motivación laboral del personal de salud y su relación con la satisfacción del usuario para la mejora de la calidad de atención del Centro de Salud Huanripampa durante el 2021.

5. Autor (es) del instrumento: Responsable: ROSA MARÍA RÍOS SALINAS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Deficiente (1)	Regular (2)	Buena (3)	Muy buena (4)	Excelente (5)					
				1	2	3	4	5	
INDICADORES	CRITERIOS								
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.								✓
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.								✓
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.							✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.								✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.								✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuadas para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.								✓
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.								✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.								✓
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.								✓
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno e más adecuado.								✓
SUBTOTAL:									17
TOTAL:									

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Excelente

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado. Mi como está elaborado.

Lugar y fecha: Ciudad de Huanuco 29-02-2022

Firma del experto evaluador

DNI: 41618743

Anexo 03: Confiabilidad por alfa de Cronbach

Escala valorativa sobre motivación laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	15

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Confía en realizar una labor adecuada dentro del centro de salud.	3,00	1,247	10
La labor que desempeña en el centro de salud le ayuda a conseguir logros.	2,70	1,059	10
La labor que desempeño me exige responsabilidad.	3,10	,876	10
Tengo reconocimiento de mis superiores por la labor.	2,50	1,080	10
En el centro de salud siento mi realización.	2,80	,919	10
La labor ayuda a mi crecimiento en el centro de salud.	2,60	,966	10
Las condiciones de trabajo son favorables en el centro de salud.	2,80	,789	10
Tiene supervisión constante de parte de sus superiores en el centro de salud.	2,40	1,174	10
Considera que la remuneración está acorde a las funciones que desempeña.	2,30	1,160	10
Afirma que los equipos y herramientas son adecuadas para el desarrollo de sus actividades en el centro de salud.	2,00	,816	10
El centro de salud le brinda seguridad para laboral de forma normal.	2,30	,823	10
Considera que se tiene compañerismo dentro del centro de salud.	2,20	1,033	10
Tiene establecido las tareas designadas de forma adecuada.	2,60	1,174	10
El centro de salud presenta normativas políticas y administrativas para el buen desempeño.	2,40	,843	10
Existe comunicación interpersonal entre colaboradores del centro de salud.	2,30	,823	10

Fuente: Base de datos.

Escala valorativa sobre satisfacción del usuario externo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	132	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	132	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	22

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Los espacios donde se brinda el servicio son cómodos y limpios.	4,29	1,896	132
Los ambientes de servicios higiénicos se encuentran en un estado limpio.	4,25	1,771	132
Se cuenta con señalización adecuada en los ambientes para el proceso de atención en el servicio de emergencia.	4,52	1,701	132
Los equipos y componentes necesarios están disponibles para la atención.	4,64	1,735	132
La enfermera le orienta sobre los pasos que se realizarán para brindar la atención en el servicio de emergencia.	4,72	1,714	132
Se le asigna un médico para el diagnóstico de su salud de forma inmediata.	4,54	1,613	132
La atención se realiza de acuerdo al grado de prioridad de atención.	4,58	1,611	132
Realizan de forma rápida la indagación sobre su historial médico.	4,70	1,820	132
Se tiene disponibilidad de la enfermera en todo el momento de atención en el servicio de emergencia.	4,67	1,737	132
La atención en el servicio de emergencia presenta rapidez en el actuar de las enfermeras.	4,47	1,732	132
Los exámenes de laboratorios necesarios se realizan de forma rápida.	4,70	1,685	132
Los exámenes de radiología (rayos x, ecografía, etc.) necesarios se realizan de forma rápida.	4,26	1,767	132
En el servicio de emergencia se brinda de forma rápida los medicamentos para aliviar las dolencias.	4,51	1,651	132
Las enfermeras respetan las condiciones de salud del paciente, sin divulgarlo a agentes cercanos de forma irresponsable durante la atención en el servicio de emergencia.	4,44	1,846	132
El médico asigna a la enfermera los exámenes físicos y completos sobre el problema de salud.	4,55	1,579	132

La atención en el área de emergencias se desarrolló mediante conocimientos científicos por parte del profesional de enfermería.	4,57	1,640	132
La enfermera a cargo le brinda confianza.	4,56	1,744	132
Las enfermeras al brinda la atención de emergencia, estas la realizan de forma amable.	4,39	1,684	132
Las enfermeras atienden al paciente considerando la paciencia como una actitud resaltante.	4,46	1,784	132
El paciente entiende la explicación de cada proceso a seguir para mejorar su estado de salud.	4,52	1,793	132
Las enfermeras escuchan las inquietudes y dolencias del paciente.	4,48	1,818	132
Se manifiesta interés de parte de las enfermeras para atender al paciente.	4,58	1,743	132

Fuente: Base de datos.

Anexo 04: Consentimientos informados

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PERSONAL DE SALUD

Con total plenitud de mis facultades mentales a través del presente documento manifiesto mi voluntad para poder ser participe en calidad de personal de salud, en el estudio denominado “MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCION DEL CENTRO DE SALUD HUARUPAMPA DURANTE EL 2021”, realizado por la señorita Ríos Salinas, Rosa María. La investigadora previamente cumplió con brindar la información respectiva del estudio como son los objetivos, además, de indicar que la información recopilada solo será utilizada exclusivamente para propósitos del estudio y se asegurará de velar por la confidencialidad de estos datos, siendo debidamente informado(a) se tiene confianza en la información proporcionada por la investigadora.

Firma del personal de salud

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL USUARIO EXTERNO

Con total plenitud de mis facultades mentales a través del presente documento manifiesto mi voluntad para poder ser participe en calidad de usuario externo, en el estudio denominado “MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SALUD HUARUPAMPA DURANTE EL 2021”, realizado por la señorita Ríos Salinas, Rosa María. La investigadora previamente cumplió con brindar la información respectiva del estudio como son los objetivos, además, de indicar que la información recopilada solo será utilizada exclusivamente para propósitos del estudio y se asegurará de velar por la confidencialidad de estos datos, siendo debidamente informado(a) se tiene confianza en la información proporcionada por la investigadora.

Firma del usuario

Anexo 05: Base de datos

Variable	MOTIVACIÓN LABORAL														
Dimensión	D1: Factores Intrínsecos						D2: Factores Extrínsecos								
Pregunta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
PE01	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
PE02	4	2	3	2	3	3	2	1	3	1	3	1	2	2	3
PE03	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	2	2	3	1	2
PE04	4	4	4	4	4	4	3	2	1	1	2	1	2	2	2
PE05	4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3
PE06	4	1	4	3	1	1	3	3	4	2	3	3	1	3	2
PE07	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1
PE08	3	4	2	3	3	3	3	4	2	3	2	2	4	3	2
PE09	2	3	4	3	3	3	4	1	2	3	2	3	3	3	2
PE10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Fuente: Escala valorativa sobre motivación laboral aplicado a los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Huarupampa.

Variable	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																					
Dimensión	D1: Elementos Tangibles				D2: Fiabilidad					D3: Capacidad de Respuesta				D4: Seguridad				D5: Empatía				
Pregunta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
U01	1	1	4	1	5	5	3	2	2	1	2	5	3	3	1	2	5	1	1	3	1	1
U02	3	4	3	3	3	4	4	3	6	5	2	6	5	3	5	4	4	2	3	1	3	4
U03	2	2	1	4	4	5	4	5	4	1	1	6	2	2	3	6	5	5	4	1	5	4
U04	1	2	2	2	3	1	1	6	7	3	3	2	2	1	4	5	2	3	2	4	5	3
U05	1	3	1	3	2	2	1	6	1	4	5	4	3	3	1	3	1	4	4	4	3	5
U06	3	2	6	4	6	2	4	2	6	2	3	1	2	2	6	2	3	3	2	2	3	4
U07	2	3	4	1	1	2	3	3	4	1	4	1	2	3	4	3	6	2	4	4	5	3
U08	1	4	2	3	1	2	3	1	1	4	5	3	3	1	4	4	3	5	1	4	1	4
U09	3	1	3	4	4	4	3	2	4	2	2	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	2
U10	1	1	2	1	3	2	2	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1
U11	2	5	3	1	3	2	5	2	2	2	4	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	7
U12	3	3	4	4	2	4	4	5	4	5	4	2	5	3	4	3	2	4	3	2	2	5
U13	2	5	3	2	4	2	6	1	2	4	5	6	3	4	5	3	3	2	1	2	4	2
U14	7	1	1	7	7	7	7	2	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
U15	4	4	5	5	5	5	6	4	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6
U16	3	3	3	5	3	4	3	2	2	4	6	4	5	5	5	5	4	3	5	2	3	5
U17	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	5	4	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
U18	6	5	4	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	7	6	6	6	6
U19	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	7	7	7	6	5	6	7	6	6
U20	3	1	1	2	3	3	3	4	3	6	5	2	5	7	3	6	1	4	6	7	2	5
U21	7	1	7	7	7	7	7	7	7	6	6	1	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
U22	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	5	4	6	3	3	6	7	2
U23	6	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
U24	6	5	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5

U25	7	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	4	4	5	5	4	5	5
U26	4	4	5	4	5	4	3	3	6	5	5	6	5	5	5	6	6	5	4	4	5	4
U27	5	5	6	2	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	6	3	3
U28	4	4	5	6	7	7	6	7	4	3	5	4	2	1	4	2	1	1	2	2	4	3
U29	2	2	3	2	5	3	2	1	2	2	3	2	3	2	4	2	1	3	7	2	2	2
U30	7	1	7	7	7	4	7	7	7	4	3	6	3	3	2	5	3	2	1	3	1	2
U31	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
U32	7	4	6	7	4	3	7	6	7	7	7	5	5	3	6	2	4	3	3	2	7	4
U33	5	5	6	5	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
U34	4	5	5	6	6	5	6	6	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	7	4	6
U35	5	5	5	4	4	6	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
U36	4	2	4	1	2	4	1	2	3	2	4	1	2	2	3	3	3	3	1	4	2	2
U37	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	5	5	4
U38	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	3
U39	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6
U40	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6
U41	4	5	7	3	5	3	4	5	6	6	4	6	4	5	4	5	5	4	4	7	5	3
U42	4	3	4	6	6	6	6	6	5	5	6	5	4	5	3	5	6	5	5	5	4	5
U43	3	3	5	7	4	4	4	7	5	4	5	5	6	6	3	4	4	5	5	6	5	4
U44	7	7	6	4	6	3	5	6	4	4	7	2	4	3	6	6	7	7	6	6	6	6
U45	1	7	4	2	1	3	1	7	7	7	7	2	2	2	5	4	7	2	6	2	1	7
U46	5	5	2	3	5	1	1	7	7	3	5	2	3	6	4	3	6	6	4	4	3	6
U47	7	5	5	5	7	5	6	6	7	7	6	5	5	7	7	6	7	7	7	7	7	7
U48	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
U49	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6
U50	6	4	5	5	5	6	5	6	5	5	6	2	5	6	6	6	4	5	5	5	6	5
U51	4	3	3	4	4	5	4	4	3	2	6	3	4	5	3	4	6	4	4	5	5	4
U52	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	6	4	5	5	5	5	6	5	5

U53	4	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
U54	4	5	5	7	6	5	5	5	6	6	6	1	7	5	6	6	7	5	6	6	7	6
U55	6	5	7	7	7	6	5	7	6	6	7	7	7	6	6	5	7	7	7	6	6	6
U56	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	6	6	6	7	7	6	7	6	6	7	6	7
U57	6	7	5	5	6	5	5	7	6	5	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6
U58	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5
U59	6	6	5	4	1	3	3	5	5	3	5	4	4	2	5	5	5	4	4	3	3	3
U60	1	1	3	5	5	6	7	7	7	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	3
U61	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	5	3	1	1	2	3	2	1	1	1	1
U62	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	4	5	6	7	5	7	7	7	6	7	7
U63	4	4	4	5	6	4	7	5	6	6	5	7	6	5	6	7	5	5	4	3	6	7
U64	5	6	7	6	5	5	5	5	4	5	6	4	7	7	5	6	4	6	5	4	6	7
U65	6	1	4	1	3	2	4	4	2	3	4	3	5	2	2	4	5	2	2	2	1	1
U66	4	5	4	5	5	5	4	5	6	4	3	5	2	3	4	5	4	4	2	3	5	2
U67	2	5	4	4	6	6	5	5	5	4	4	1	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5
U68	1	1	2	3	3	4	1	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	2	1
U69	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6
U70	4	5	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6
U71	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6
U72	5	5	4	6	7	5	4	4	6	4	5	4	4	6	6	5	6	6	5	5	7	7
U73	7	1	4	4	4	5	4	5	5	7	7	1	1	3	2	3	6	5	5	4	2	4
U74	3	2	1	2	1	2	1	1	1	4	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	2
U75	2	2	3	2	1	7	7	5	2	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4	3	4	4
U76	6	6	5	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	7	6	6	7
U77	7	4	7	7	7	4	5	6	7	7	7	7	7	7	6	6	4	5	5	7	3	7
U78	1	7	7	7	4	5	3	7	7	7	1	4	1	1	4	1	6	1	7	7	7	4
U79	2	4	3	3	3	5	3	5	3	2	5	4	3	1	3	6	4	2	1	2	2	1
U80	2	3	1	2	1	2	6	1	4	3	2	2	3	5	1	5	3	3	2	1	4	4

U81	1	4	2	4	2	2	4	2	1	1	2	1	2	3	1	2	2	2	1	2	5	6
U82	5	3	5	6	2	1	2	2	3	3	1	2	2	2	2	2	3	4	1	5	1	2
U83	1	2	4	3	4	3	2	3	3	1	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	1
U84	3	2	3	3	3	2	3	4	2	4	2	5	3	3	2	3	3	1	4	2	3	3
U85	2	4	3	2	1	5	3	2	3	6	5	4	5	2	2	1	1	1	4	2	1	2
U86	3	2	2	3	3	4	4	1	2	2	1	4	4	2	6	3	2	1	2	1	2	3
U87	2	4	1	2	5	1	6	2	1	1	1	1	3	2	4	1	1	3	1	3	1	1
U88	5	4	3	6	5	6	3	4	2	1	4	3	3	1	2	3	3	1	4	1	2	4
U89	2	5	2	4	4	2	4	1	1	4	4	2	4	2	3	4	2	2	1	2	3	4
U90	1	1	6	4	3	2	3	1	3	5	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	1
U91	6	5	4	6	4	5	4	4	4	6	5	3	5	2	3	2	4	4	5	6	3	5
U92	1	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4
U93	5	4	4	4	4	4	5	4	5	1	2	1	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
U94	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	7	4	7	7	5	7	7	5	7	5	7	7
U95	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
U96	5	4	5	5	6	6	5	5	3	3	6	4	5	3	4	5	5	4	6	5	6	4
U97	6	3	5	4	4	5	6	3	6	6	4	5	3	5	6	2	6	5	3	2	6	4
U98	6	6	6	6	6	5	6	7	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	3	6	3	5
U99	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6
U100	5	5	5	5	6	5	5	5	4	6	6	4	4	6	4	5	5	5	5	5	5	5
U101	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	6	6
U102	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5	6
U103	4	4	7	2	5	2	5	6	5	3	6	3	6	6	3	7	4	5	6	5	3	5
U104	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6
U105	5	4	5	4	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5
U106	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5
U107	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4
U108	4	4	5	5	4	4	5	5	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4

U109	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	3	2	4	5	5	6	5	3	4	5
U110	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
U111	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
U112	5	3	4	3	5	3	6	5	4	3	5	3	4	3	4	2	4	5	6	6	4	5
U113	1	1	1	4	2	5	1	1	3	1	1	1	1	4	3	3	1	1	3	3	2	1
U114	5	6	5	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6
U115	6	6	5	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6
U116	4	6	5	6	6	6	5	5	4	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	5
U117	7	4	7	7	7	7	7	7	5	5	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7
U118	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5
U119	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5
U120	4	5	6	5	7	6	6	5	6	5	4	6	6	7	5	6	7	5	6	4	6	5
U121	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
U122	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6
U123	4	6	6	5	6	5	5	6	7	5	5	5	7	7	6	6	7	6	6	5	5	6
U124	7	7	5	7	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6
U125	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	5	7	6	3
U126	4	4	4	4	7	4	4	5	4	6	7	4	4	4	6	4	4	4	6	5	4	4
U127	4	4	4	4	4	6	4	7	4	4	4	7	4	4	5	6	5	4	7	6	7	4
U128	2	3	4	7	4	4	7	5	5	3	4	5	5	7	4	7	5	4	5	7	4	5
U129	3	3	3	5	3	4	4	7	3	5	7	4	7	5	4	4	4	3	4	4	7	4
U130	5	5	6	5	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
U131	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
U132	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

Fuente: Escala valorativa sobre satisfacción del usuario externo que acude al Centro de Salud Huarupampa.