



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA DE ENSAYO:

**Motivación del personal de salud como factor influyente en la
satisfacción de la calidad de atención en los usuarios**

AUTOR:

José Luis Escobar Ube

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2023**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Médico General, Jose Luis Escobar Ube**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA:

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **José Luis Escobar Ube**

DECLARO QUE:

El ensayo **Motivación del personal de salud como factor influyente en la satisfacción de la calidad de atención en los usuarios**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del ensayo del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2023

EL AUTOR

José Luis Escobar Ube



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, José Luis Escobar Ube

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Motivación del personal de salud como factor influyente en la satisfacción de la calidad de atención en los usuarios**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 12 días del mes de septiembre del año 2023

EL AUTOR

José Luis Escobar Ube



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE URKUND

← → ↻ secure.urkund.com/old/view/161713773-268422-682312#BcE5DoAwDATAv7hela8dyPEVIAJfGFKQJiX78y88kwpOxV0MIArulERRphVyOz36Fdvx2inFF3U3Jlzsrg2Tz5...

URKUND Abrir sesión

Documento	Lista de fuentes														
<p>Documento Motivación del personal de salud como factor influyente en la satisfacción de la calidad de atención en los usuarios.docx (D169195000)</p> <p>Presentado 2023-05-31 12:44 (-05:00)</p> <p>Presentado por jose.escobar02@cu.ucsg.edu.ec</p> <p>Recibido maria.lapo.ucsg@analysis.urkund.com</p> <p>Mensaje Tesis con Urkund Corregido Mostrar el mensaje completo</p> <p>3% de estas 10 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Enlace/nombre de archivo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>http://www.scielo.org/pe/scielo.php?script=sci_arttext&oid=S1018-130X2022000200113</td> </tr> <tr> <td></td> <td>https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721000299?via%253DIhub</td> </tr> <tr> <td></td> <td>https://www.researchgate.net/publication/336130102_La_motivacion_laboral_una_revision...</td> </tr> <tr> <td></td> <td>https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4220/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Fuentes alternativas</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Fuentes no usadas</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Enlace/nombre de archivo		http://www.scielo.org/pe/scielo.php?script=sci_arttext&oid=S1018-130X2022000200113		https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721000299?via%253DIhub		https://www.researchgate.net/publication/336130102_La_motivacion_laboral_una_revision...		https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4220/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y	Fuentes alternativas		Fuentes no usadas	
Categoría	Enlace/nombre de archivo														
	http://www.scielo.org/pe/scielo.php?script=sci_arttext&oid=S1018-130X2022000200113														
	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721000299?via%253DIhub														
	https://www.researchgate.net/publication/336130102_La_motivacion_laboral_una_revision...														
	https://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/4220/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y														
Fuentes alternativas															
Fuentes no usadas															

0 Advertencias. Reiniciar Compartir

90% #1 Activo

Fuente externa: https://www.researchgate.net/publication/336130102_La_motivacion_laboral_una... 90%

motivadas por retos y desafíos para avanzar en el trabajo • Necesidad de poder:

motivadas por los retos y desafíos para avanzar en el trabajo; la necesidad de poder

significa que la persona que está en una empresa, se va a encontrar motivada, enseñando, animando, buscar la manera en que la otra persona alcance sus logros o metas • Necesidad de afiliación: impulsa a las personas a que se comuniquen con los demás, a que pierdan el temor, aquí va a encontrar motivación. Otra de las principales teorías de contenido que son de mayor importancia, es la Teoría de la jerarquía de Abraham Maslow, el

parte de la idea que el ser humano es un animal

que debe de satisfacer las necesidades básicas para poder cumplir las necesidades de primordalidad, es un se encargó de reconocer y organizar los motivos que llevan a una persona a que realice bien su trabajo. • Fisiológicas • Seguridad o protección • Privación o amenaza • De carácter social • Afecto y Pertinencia Las investigaciones no acreditan los niveles y queda en duda si se los toma como objetivos, se pudo determinar que, si las personas no satisfacen las necesidades básicas, muy difícil que logren metas personales u empresariales. Guiados por esta división, el autor Frederik Herzberg, la organizo y creo la teoría de los factores higiene y motivación. El individuo, no controla, el primero se refieren a todas aquellas cosas que hacen que el trabajo sea satisfactorio, pero no motivador como, por ejemplo: las relaciones interpersonales, el salario, la estabilidad y la supervisión. En cambio, los factores que son motivadores y satisfactorios al mismo tiempo, pueden ser controlados: responsabilidad, progresión laboral, desarrollo dentro de cualquier ámbito de la empresa y la posición. Para entender un poco mejor esta teoría, plantea que la satisfacción y la insatisfacción se encuentra de la mano y la esta vinculado con el trabajo diario, también relaciona que aquellas empresas que solo tienen interés en lo económico y no investigan a sus empleados, el desinterés por trabajo repetitivo,

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a la vida, por haber permitido plantear y alcanzar las metas propuestas; en segundo lugar, agradecer a mi familia por el apoyo incondicional desde el primer día que comence mi carrera universitaria hasta el final; en tercera instancia, gratificar a nuestro tutor, quien guió nuestro camino y permitió aumentar nuestro conocimiento en la investigación. Sin duda existen muchas personas que han influido en nuestro trabajo, pero no terminaríamos la lista en enumerar aquellas que hicieron posible esto, no obstante, agradecemos a cada persona que se cruzó en nuestro camino y permitió lograr este objetivo.

José Luis Escobar Ube

DEDICATORIA

**Dedico este trabajo de titulación a mi difunta abuela:
Teodora Martina Chila**

José Luis Escobar Ube

Introducción

El sector salud implementa constantemente la reforma como un proceso necesario para responder a las nuevas demandas sociales, económicas y políticas vigentes, tanto a escala nacional, como internacional, con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia del sistema en la prestación de los servicios de salud. Dentro de este contexto se están aplicando nuevos modelos de atención integral en salud, haciendo énfasis en las acciones de promoción y prevención bajo los conceptos de universalidad, solidaridad y equidad de la atención básica. Para que los cambios y mejoras en la atención sean realizables, y para hacerle frente a una nueva cultura organizacional de servicio al usuario con calidad y equidad en las acciones de salud, es indispensable la participación efectiva de la fuerza laboral, la cual es un elemento crucial que urge adecuarlo a las nuevas circunstancias. Sin embargo, existe una brecha entre lo que la mayoría de los empleados desean obtener de su labor y lo que consiguen en la práctica (María del Carmen Valls Martínez, 2019).

Por lo tanto, es necesario para entender las bases motivacionales para poder mejorar el desempeño, así como las habilidades que necesitan los líderes para motivar a los empleados, debido a que la motivación tiene un significado relevante en la capacidad competitiva de la organización. La percepción de los empleados de las variables de la motivación en su desempeño, permite la búsqueda de soluciones correctivas que mejoren la satisfacción en el trabajo del personal de salud para el lograr los objetivos de una nueva cultura organizacional. Los objetivos de este documento es analizar la importancia de la motivación en el personal de salud y su impacto en la satisfacción de los usuarios. Ya que la satisfacción es tomada como un pilar importante para una buena práctica clínica. La calidad de los servicios de salud se encuentra relacionada con la satisfacción de las personas y su resultado nos indica que pueden cumplir con la satisfacción del usuario y a la vez tener expectativas altas del trabajo brindado (Beatriz Venegas Mera, 2022).

Marco Conceptual

Motivación y comportamiento humano

Se puede definir motivo como el impulso que lleva a la persona a actuar de determinada manera, es decir, que da origen a un comportamiento determinado, este impulso a actuar nace por un estímulo externo que proviene del ambiente o bien puede ser creado por procesos mentales de la persona. Todos, de alguna u otra forma vivimos con algún motivo, las cuales se basan en necesidades primarias (respirar, comer, dormir, entre otras), o en necesidades que están en segundo plano (autoestima, afiliación, entre otras), este sentimiento nos impulsa a realizar lo que deseamos para luego sentirnos satisfechos. En cualquier modelo de motivación existe un factor inicial que puede ser, la razón, el deseo o la necesidad inadecuadamente satisfecha, los motivos hacen que el individuo busque cumplir la acción (González, 2020)

La motivación puede representar la acción de fuerzas activas o impulsoras, solo se comprende a medias, implica necesidades, tensiones, deseos, incomodidades y expectativas. Lo que significa que existe algún desequilibrio o insatisfacción dentro de la relación existente entre el individuo y lo que lo rodea: Identifica las metas y siente la necesidad de hacer determinado comportamiento que varía de individuo a otro, tanto los valores y los sistemas cognitivos, así como las habilidades para poder alcanzar los objetivos personales, todas las necesidades, valores personales y capacidades varían en el mismo individuo en el transcurso del tiempo y está sujeta a las etapas del desarrollo del hombre, desde niño se busca terminar con los estudios o cuando se trabaja, se tiene otras aspiraciones y motivaciones. El proceso que dinamiza el comportamiento humano, es más o menos igual en todas las personas, a pesar de las diferencias mencionadas. Según Chiavenato (1993) existe tres premisas que explican el comportamiento humano (Morales, 2022).

- **El Comportamiento es causado:** se refiere a una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia del medio ambiente.

- **El comportamiento es motivado:** se refiere a un impulso, un deseo, una "necesidad, una tendencia.
- **El Comportamiento está orientado hacia objetivos:** En todo comportamiento humano existe un fin, dado que hay una causa que lo genera.

También, existen ciertos componentes como:

- **Necesidad,** son los anhelos de satisfacer alguna carencia o desequilibrio fisiológico (necesidad de agua, alimentos, etc.) y psicológicos (necesidad de compañía, de adquirir algo)
- **Los estímulos,** es todo agente que al actuar sobre el organismo y ser percibido mediante los órganos de los sentidos, sistema nervioso, puede estar en el ambiente o dentro del mismo organismo, además tiene estructura y fuerza.
- **Un impulso,** es el estado resultante de la necesidad fisiológica, o un deseo general de lograr un objetivo propuesto.

No conviene confundir los tres, aunque impulsan a actuar, su origen y sus funciones son muy diferentes. El hombre, generalmente vive ligado a la importancia que le da motivo y todos los componentes mencionados anteriormente, forman parte de la composición del motivo (Donawa Torres, 2019).

La motivación a lo largo de la historia ha ido sembrando nuevos rumbos, desde trabajar junto con la psicología empresarial, ayudando con estrategias para que la persona se comprometa en su trabajo a través de recompensas o aplicada en la administración científica por Frederick Taylor, al vincular la eficiencia laboral con incentivos laborales, a más trabajo se dará una bonificación, esto fue comprobado que aumentaba la motivación de los trabajadores y por ende la empresa presentaba un compromiso organizacional grande. La motivación es de gran importancia dentro de nuestras vidas y a más aun en el campo laboral, la profesión que sigamos o el trabajo que realicemos debe de ser acorde con satisfacción, si no la motivación se verá afectada.

Esto nos lleva a tener un concepto que nos va a permitir estudiar mejor a la motivación, dentro de la motivación laboral: fuerza o impulso interno que nos mueve a realizar y mantener una determinada tarea, ocupando de forma voluntaria y deseada nuestros recursos físicos o mentales para acometerla (Diego Guirado Aguilera, 2019).

Figura 1

Ítem correspondiente a la teoría de la motivación a lo largo de la historia.

Enfoque	Autor/es	Año	Denominación
Por qué (Necesidades y motivos)	Maslow	1943	Teoría de la jerarquía de necesidades
	Alderfer	1969	Teoría de existencia-relación-crecimiento
	McClelland	1965	Teoría de la motivación del logro
	Herzberg	1959	Teoría de los dos factores
	Deci y Ryan	2000	Teoría de la autodeterminación
	Dweck	1986	Teoría de la orientación de objetivos
	Crowe y Higgins	1997	Teoría del enfoque regulatorio
Cómo (Determinantes)	Vroom	1964	Teoría de las expectativas
	Fishbein y	1988	Teoría del comportamiento

Nota. Teorías de la motivación

Adaptable de La motivación laboral: una revisión de la literatura Por Diego Guirado Aguilera (Pág. 16).

Figura 2

Ítem correspondiente a la teoría de la motivación a lo largo de la historia.

Enfoque	Autor/es	Año	Denominación
de la elección)	Ajzen		planificado
	Locke	1968	Teoría del establecimiento de metas
	Gollwitzer et al.	1990	Teoría de las fases de la acción
Qué (Regulación de la conducta)	Bandura	1977	Teoría del aprendizaje social
	Naylor et al.	1980	Teoría del comportamiento en organizaciones
	Carver y Scheier	1982	Teoría cibernética
	Baumeister et al.	1998	Teoría del agotamiento del ego
	Hamner	1974	Ley del refuerzo en el trabajo
	Luthans y Kreitner	1975	Teoría de la modificación del comportamiento
Dónde y cuándo (Influencias del contexto)	Adams	1963	Teoría de la equidad
	Hackman, Lawler y Oldham	1971	Teoría de las características del trabajo
	McGregor	1957	Teoría Y
	Chen y Kanfer	2006	Teoría multinivel en equipos

Nota. Teorías de la motivación

Adaptable de La motivación laboral: una revisión de la literatura Por Diego Guirado Aguilera (Pág. 16).

Es primordial reconocer que para lograr una meta se debe de tener un impulso, este se refleja en que vamos a llevar adelante un empeño y una energía para cumplir con la tarea asignada. Se pudo clasificar en dos teorías que nos ayudaran a entender el propósito de la motivación dentro de una empresa: Teorías centradas en el proceso y

teorías centradas en el contenido. Las teorías centradas en el contenido más sobresalientes son: Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland, el cual propuso 3 grandes necesidades que debemos de llevar, para motivarnos en el trabajo: necesidad de logro, necesidad de poder y la necesidad de afiliación.

- Necesidad de logro: Son personas que se van a encontrar motivadas por retos y desafíos para avanzar en el trabajo

- Necesidad de poder: significa que la persona que está en una empresa, se va a encontrar motivada, enseñando, animando, buscar la manera en que la otra persona alcance sus logros o metas

- Necesidad de afiliación: impulsa a las personas a que se comuniquen con los demás, a que pierdan el temor, aquí va a encontrar motivación.

Otra de las principales teorías de contenido que son de mayor importancia, es la Teoría de la jerarquía de Abraham Maslow, el parte de la idea que el ser humano es un animal que debe de satisfacer las necesidades básicas para poder cumplir las necesidades de primordialidad. es un se encargó de reconocer y organizar los motivos que llevan a una persona a que realice bien su trabajo.

- Fisiológicas
- Seguridad o protección
- Privación o amenaza
- De carácter social
- Afecto y Pertinencia

Las investigaciones no acreditan los niveles y queda en duda si se los toma como objetivos, se pudo determinar que, si las personas no satisfacen las necesidades básicas, muy difícil que logren metas personales u empresariales. Guiados por esta división, el

autor Frederik Herzberg, la organizo y creo la teoría de los factores higiene y motivación. El individuo, no controla, el primero se refieren a todas aquellas cosas que hacen que el trabajo sea satisfactorio, pero no motivador como, por ejemplo: las relaciones interpersonales, el salario, la estabilidad y la supervisión. En cambio, los factores que son motivadores y satisfactorios al mismo tiempo, pueden ser controlados: responsabilidad, progresión laboral, desarrollo dentro de cualquier ámbito de la empresa y la posición. Para entender un poco mejor esta teoría, plantea que la satisfacción y la insatisfacción se encuentra de la mano y la esta vinculado con el trabajo diario, también relaciona que aquellas empresas que solo tienen interés en lo económico y no investigan a sus empleados, el desinterés por trabajo repetitivo, lleva a insatisfacción. Existen factores motivacionales intrínsecos y factores de higiene extrínsecos. El trabajo dentro de las empresas, se debe de enriquecer (Yesenia Mignini, 2020).

La motivación según el proceso, se refiere a cuál es el camino que las empresas toman para llegar a la motivación laboral, las cuales se resumen en las siguientes teorías. La teoría de valencias y expectativas de Vroom, propone que la valencia de resultados y la expectativa son pilares fundamentales para que una persona este motivada dentro de su trabajo, esto significa que las personas se esfuerzan para ver resultados, pero estos resultados tienen un valor cuando es positiva su respuesta cuando esta negativa esperan lo peor. La expectativa siempre va a ser positiva, esperando resultados positivos sobre la tarea, autoeficacia. La teoría de la equidad de Adams, define que los empleados logran motivación laboral, valorando y comparando la tarea relacionada. El resultado de dicha comparación, dará frutos o no, a la motivación de las personas, si esta ve que está siendo recompensado trabajara con una excelente motivación, si se da cuenta de lo contrario, la motivación disminuye, empeñó, esfuerzo y satisfacción (Morales, 2022).

Motivación y trabajo

La motivación, se relaciona directamente con la actividad laboral; debe ser empleada continuamente, para que el interés de los trabajadores no decaiga en el trabajo, o para que a una persona se le motive a actuar mediante la realización de ideas en los que ella

misma establezca metas y objetivos, que pueden ser personales o laborales. Por lo mencionado anteriormente la motivación adecuada resulta de un complejo de necesidades de carácter biológico, psicológico y social que se llaman vivencias, como el deseo de sobresalir, el ansia de la aventura, la curiosidad o la tendencia al trabajo. Este complejo de necesidades favorece la práctica de la autodisciplina y auto didactismo. Una inadecuada motivación laboral trae como consecuencia la indisciplina, la apatía y la deserción laboral; finalmente el individuo busca agruparse con amigos externos que llenen de alguna manera sus motivos personales (Luis Saavedra Ramírez, 2022).

Para dirigir la motivación hacia el trabajo es necesario: Que el trabajador tenga cubiertas sus necesidades básicas. Que se trate de actividades que efectivamente puede realizar. Y que tanto sus experiencias anteriores como la actividad que se le propone sean entendidas por el sujeto como positivas, es decir, sean interesantes en sí o le reporten algún beneficio concreto. Es importante tomar en cuenta los factores que influyen negativamente en el trabajo de los trabajadores, como son: tratos inadecuados, distracciones ambientales, problemas emocionales, coeficiente intelectual, relaciones inadecuadas con el grupo, falta de disposición, carencia de otros medios que motiven y faciliten el trabajo, todo ello debido a que por lo general no se sitúa al trabajador como centro del proceso producción-calidad (Moreno, 2019).

El seguimiento que se le puede dar a la problemática detectada es: interesarse en la solución de determinada necesidad aportando lo necesario: cursos sobre relaciones humanas, sobre valores éticos, mostrar interés en él, rodearlo de satisfactores fisiológicos, afectivos y un ambiente armónico de trabajo. Para que tenga lugar el cambio es necesario contar con la participación activa del sujeto que trabaja. Siendo la motivación la clave desencadenante de los factores que incitan a la acción, es clara la relación que hay entre ambos procesos. Por lo tanto, es muy importante tener un panorama general y profundo de las necesidades del ser humano y de qué manera puede satisfacerlas y así llegar a ser una persona positiva y sana en todos los aspectos (Desiree Yvonne Baltazar Gómez, 2023).

Relación entre la motivación del personal en la satisfacción de los usuarios.

El trato de los directivos a su personal, o actos sencillos como el saludo o escucharlos, son formas de aumentar en gran medida la motivación de las personas que trabajan en cualquier tipo de empresa y más aún en el ámbito de la salud (Merino et al., 2018). Una de las herramientas que se utiliza en los sistemas de salud para medir la calidad de los servicios, es la satisfacción de los usuarios, abarca un 20%, es el mejor indicador para valorar la calidad. La satisfacción, es el resultado de la interacción entre las necesidades, expectativas y experiencias de la persona, ya que la satisfacción se entiende como la diferencia entre las expectativas del paciente y su grado de percepción del mismo (Valls, 2019). La conclusión de un estudio realizado por Saavedra, fue que se, haya una fuerte relación o conexión, entre la satisfacción del paciente y el nivel de motivación en el campo de la salud (Ramírez, 2022).

Un estudio sobre motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel, concluyó que la motivación es mucha importancia dentro del ámbito laboral de los profesionales de salud porque realizan diariamente tareas repetitivas, ya que la monotonía puede convertirse en rutina, conllevando a la pérdida de interés de los trabajadores, también enfatizaron en que es importante conocer sus distintas habilidades y destrezas que posee cada uno para implementar estrategias acerca de la motivación y así mejorar el desempeño y crecer a nivel profesional y personal, mejorando los niveles de calidad de atención a nivel hospitalario (Vanegas et al., 2022). En una investigación realizada por Castro, se mostró los resultados de la evaluación de Evaluar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de la ciudad de México (Celis, 2022)

Satisfacción usuaria en salud

La calidad juega un papel importante dentro de los servicios de salud, ya que la satisfacción del cliente y la del trabajador se pueden medir de distintas maneras. La satisfacción del cliente se puede definir como la impresión íntima de la experiencia de un servicio que supera y alcanza sus expectativas o más bien descrito como un juicio acerca de los servicios que la persona recibe, que puede ser placentero, o lo contrario, hay que tener en cuenta que hay dos tipos de servicios que se ven en juego a la hora de relacionar la satisfacción con la calidad del servicio, el servicio deseado y el adecuado. El deseado que determina las expectativas y el adecuado que pone sobre la mesa el servicio y esto hará que el cliente escoja lo que aprecia positivamente (Miguel A. Bustamante, 2020).

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Aunque es cierto que existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es importante la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (Fernando Barrios Ipenza, 2020). El prototipo suscita los componentes, que actúan primero, sobre la satisfacción del personal de una institución, son dos, estos factores tienen su origen dentro de la organización: son las recompensas intrínsecas y la recompensa que el trabajador cree que va a recibir. Las empresas dan recompensas para aumentar la satisfacción de sus trabajadores y esto aumenta la motivación de ellos, gracias a que su satisfacción es premiada, los individuos siempre van a tener en cuenta sus habilidades, su esfuerzo en su máxima expresión para poder realizar un trabajo excelente dentro de la empresa (Inmaculada Concepción Jemes Campaña, 2019).

La satisfacción de las personas en el ámbito del sector de salud, se ha visto envuelto en la utilización de escalas o herramientas, ya que esto permite a su vez, presentar la realidad de la calidad de servicio que tiene una unidad de salud. Instrumentos de medición para valorar la calidad del servicio que se está dando. El respeto la amabilidad, el trato de los colaboradores y finalmente la confianza que se genera sobre el usuario, es determinada en estudios del 2020 como un objetivo que las empresas deben de cumplir. Otros autores indican que actuando sobre la gestión administrativa y la gestión de talento humano, estos dos grupos engloban actividades que se llevan dentro de las empresas como mejora de la distribución, fortalecimiento de las competencias de los trabajadores, cumplimiento de las metas propuestas y nuevas políticas en recursos humanos (Nahum Teófilo Terán Ayay, 2021).

La satisfacción del usuario se encuentra englobada dentro de la calidad de los servicios, para esto hay que tener en cuenta que la calidad ve varios parámetros de suma importancia, para no dejar de lado a cada parámetro se debe de definir la unidad de análisis. Por ejemplo, cuando queremos medir la calidad de los servicios en una empresa de salud, siempre va a ver percepciones diferentes entre los médicos, el personal administrativo y el cliente. Ajustarse a las necesidades del cliente o del usuario va a generar grandes beneficios a largos plazos (S. Gomes de Almeida, 2021). La teoría de confirmación de expectativas, satisfacción, nos indica que la calidad del servicio ya tiene una percepción antes de que reciba el servicio. Hay que agregar que no solamente la expectativa de las personas tiene relación con la satisfacción, se dice que los aspectos afectivos son de gran importancia a la hora de clasificar el servicio (Campoverde, 2020).

Otra referencia propone que la percepción personal del trabajo, la habilidad y la motivación se deben de entrelazar, para que las personas tengan una gran participación dentro de la empresa. Lo nombrado anteriormente genera satisfacción en los trabajadores, se comprobó que al tener satisfacción más las recompensas que la empresa da como parte de su compromiso organizativo, genera o aumenta la motivación del

trabajador y por ende hará un trabajo de calidad, esto funcionaria como un sistema de retroalimentación si se sigue estas normas. Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando a consecuencias del mismo, experimente sentimiento de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerándolos como recompensable aceptable a la ejecución de la tarea (Tobón., 2019)

La satisfacción laboral también se lo define como un estado emocional positivo o placentero de la percepción del sujeto durante su experiencia laboral. Existe una clasificación de la satisfacción laboral en dos categorías: Condiciones de satisfacción laboral y Agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos (María Carla Del Estal García, 2022).

En las condiciones de satisfacción laboral se encuentra:

- La satisfacción en el trabajo, interés intrínseco del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la cantidad de trabajo, posibilidades de éxito profesional;
- La satisfacción con el salario, conformidad con el sueldo recibido;
- La satisfacción con las promociones, oportunidad de formación;
- La satisfacción con el reconocimiento que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas;
- La satisfacción con los beneficios tales como, seguro médico, vacaciones;
- La satisfacción con las condiciones de trabajo, como el horario, los descansos, distribución de las tareas.

Dentro de los agentes de satisfacción que hacen posible la ocurrencia de estos eventos se encuentran:

- La satisfacción con los compañeros; incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación;
- La satisfacción con la supervisión; referido al estilo de supervisión o las habilidades técnicas de relación humana y las tareas administrativa;

- La satisfacción con la Institución y la dirección; aspectos como la política de trabajo implementada y el estilo directivo de la mis
- Metodología
-

Metodología

Este trabajo es de investigación descriptiva, cualitativa, el cual se basó en la busca de información acerca de los temas motivación en el personal de salud y la satisfacción de los usuarios, depende del comportamiento organizacional, que tenga la empresa, se buscó información sobre la relación que lleva hacia una excelente calidad de atención en los sistemas de salud, se encontró las mejores herramientas para poder aplicarlas en los sistemas de salud del Ecuador.

#	Autor	Tema	Metodología	Instrumento
1	Beatriz venegas mera, mery susana rodríguez gamboa, rosario elizabeth abril beltrán, gloria teresa calero lozada.	Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel	Revisión cuantitativo, descriptivo y transversal en los meses de enero - febrero del2022	Identificar la motivación y satisfacción que presenta el personal de enfermería en la atención de tercer nivel.
2	Campoverde ronald, baldeón maritza, gonzález víctor, montero melissa.	Calidad de servicios médicos ambulatorios	Descriptiva, cuantitativo	Valoración del modelo servperf, para atención ambulatoria.

3	Verónica castro celis, maría juana gloria toxqui tlachino, isabel álvarez solorza, adriana eréndira vega garcía, bárbara dimas altamirano.	Satisfacción del paciente en los servicios de salud peruanos: validación y aplicación de la escala healthqual	Se realizó un estudio descriptivo, exploratorio, de corte transversal.	Evaluar la satisfacción laboral del personal de enfermería.
4	Desiree yvonne baltazar gómez, enriqueta rosas gonzález, isaúl garcía rodríguez, ma. Judit ibarra gutiérrez, miguel ángel pirez lindoro.	Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en querétaro, méxico	Trabajo correlacional, analítico	Determinar la relación entre la cultura organizacional, satisfacción laboral
5	Diego guirado aguilera, maría dolores garcía perez, alejandro ros gálvez.	La motivación laboral: una revisión de la literatura.	Estudio descriptivo.	Principales teoría de la motivación.

6	Zoraima aurelia torres donawa	Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral.	Revisión de literatura	Necesidades adquiridas de la motivación laboral.
7	Fernando Barrios Ipenza, Arturo Calvo Mora, Félix Velicia Martín, Fernando Criado García y Antonio Leal Millán.	Satisfacción del Paciente en los Servicios de Salud Peruanos: Validación y Aplicación de la Escala HEALTHQUAL	Se realizó un estudio descriptivo, exploratorio, de corte transversal.	Implementar encuesta y agrupar las respuestas para una mejora en la calidad de la atención.
8	María carla del estal garcía, santiago melián gonzález.	Motivación por el servicio público de los profesionales de los centros de atención primaria.	Estudio observacional, de corte transversal, cuantitativo, retrospectivo, y no controlado.	cuestionario autoadministrado a profesionales sanitarios. La satisfacción de los pacientes se obtuvo mediante encuesta.
9	Inmaculada concepción jemes, rita pilar romero, maría teresa, noelia moreno.	Evaluación de la calidad de servicio en atención temprana: revisión	Revisión de literatura	Revisar la literatura científica sobre las herramientas utilizadas para medir la calidad

		sistemática.		metodológica y de servicio.
10	Luis saavedra ramírez, martiza placencia medina.	Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado.	Estudio cuantitativo, relacional, prospectivo y de corte transversa	Relación entre el nivel de satisfacción del paciente y el nivel de motivación del personal de salud
11	Mayra Soledad Grasso, María del Carmen Valls Martínez y Alicia Ramírez Orellana.	Health Policies Based on Patient Satisfaction: A Bibliometric Study	Realizamos un estudio bibliométrico	Realizamos un estudio bibliométrico
12	María del Carmen Valls Martínez, Alicia Ramírez Orellana.	Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud: modelado de ecuaciones estructurales de	Realizamos un estudio descriptivo.	Determinar qué indicadores clave influyen en la satisfacción de los pacientes con el SNS español para

		mínimos cuadrados parciales.		proporcionar información útil para la toma de decisiones políticas.
13	Miguel Bustamante, elsie zerda, francisco obando, michelle tello.	Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios.	Estudio con enfoque descriptivo, no experimental, transeccional. Cuantitativo,	Se relacionan las expectativas versus las percepciones de la calidad en un centro de salud.
14	Aldo mauricio merchan morales	teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral.	Realizamos un estudio descriptivo	Descripción teorías de la motivación.
15	Janeth elizabeth salvador moreno.	Compromiso organizacional y riesgos psicosociales.	Estudio de caso	Estudio del compromiso organizacional.
16	Nahum Teófilo Terán Ayay, Johnny Gonzáles Vásquez, Rocío Ramírez López, Gabriela del Pilar Palomino Alvarado.	Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica	Estudio, método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo	Recopilar información de artículos científicos sobre calidad de Servicio

17	Luis saavedra ramírez, martiza placencia medina.	Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado	Estudio cuantitativo, de asociación, prospectivo y transversal	asociación entre el nivel de satisfacción del paciente y el nivel de motivación del personal de salud
18	S. Gomes de almeida, t. Marabujo, carmo gonçalves.	Grado de satisfacción de los pacientes de la unidad de salud familiar vitrius con la tele consulta durante la pandemia del covid-19	Estudio transversal	Control de enfermedades crónicas a través de tele consulta en época de pandemia
19	Leidy Alexandra Lezcano Tobón, jaibertha ntonio Cardona Arias	Meta-análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del servqual	Estudio Descriptivo.	Analizar las estrategias de motivación que incrementen el nivel de satisfacción de los empleados de

				la empresa
20	Yesenia mignini, geisser sánchez, maría dávila.	Estrategias de motivación para el incremento de la satisfacción laboral en empresas de servicios de alimentos.	Estudio descriptivo.	Analizar las estrategias de motivación que incrementen el nivel de satisfacción de los empleados de la empresa

La revisión de todos los artículos sobre el tema en concreto, lleva a una investigación analítica y posteriormente se podría realizar una investigación cualitativa, buscar variables para una comparación a través de un estudio transversal.

Implicaciones prácticas

Para valorar la motivación del personal de salud y la satisfacción del público, se debe conocer el sistema de salud, para así poder compararlo con otros modelos y

mejorar aplicando nuevas políticas públicas, con el fin de mejorar la atención y calidad de los servicios.

Se analizó la importancia de la motivación en el personal de salud y su impacto en la satisfacción de los usuarios. En este documento se mostraron evidencias sobre estudios realizados sobre la motivación en el personal de la salud y su influencia en la satisfacción de los usuarios, se concluye que cuando el personal está satisfecho será más productivo, genera un mayor compromiso y mejora el ambiente laboral, se sugiere que está presente una asociación entre el nivel de satisfacción del paciente y el nivel de motivación del personal de salud.

La motivación y la satisfacción en el área de salud, en el siglo XXI es mucha importancia, por lo que se debe de aplicar en los países, políticas públicas realistas para el área de la salud, creadas con criterios y beneficios hacia el usuario y también hacia el personal de la salud. Debe existir un compromiso organizativo de parte de los líderes para hacer cumplir los derechos y deberes de los empleados e implementar encuestas de satisfacción a su personal y a los usuarios, de esta manera mantenerse en una mejora continua.

Conclusiones

La salud es un derecho de vida por el cual todos los países están dispuestos a dar la mejor calidad de atención a sus habitantes. Al implementar dichas políticas, la motivación del personal de salud, va a incrementar la calidad de la atención, y por consecuencia, aumentará también la satisfacción de los usuarios. Los líderes no solamente deben formarse en el ámbito profesional, sino también en manejo del personal, velar por que se cumplan los derechos de los trabajadores y mantener un buen clima laboral, así poder brindar una mejor atención a los ciudadanos.

La satisfacción de los usuarios es un indicador de calidad, en los centros de salud, y puede ser monitoreada con encuestas de satisfacción de manera periódica para dar un seguimiento a la percepción de calidad que tienen las personas de los servicios recibidos en el centro de salud donde son atendidos.

Referencias

- Beatriz Venegas Mera. Et All. (2022). Motivación y satisfacción del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. *RevSAPIENZA*,3(3),1-14.
<https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/390/251>.
- CAMPOVERDE R. E. Et All. (2020). Calidad de servicios médicos ambulatorios: un análisis confirmatorio del modelo SERVPERF. *REVISTA ESPACIOS*, 41(31), 33 - 54.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p03.pdf>
- Celis, V. C. Et All. (2022). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México. *Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann* 2(2), 21 - 29
. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1488/1754>
- Desiree Yvonne Baltazar Gómez. Et All. (2023). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *SCIELO*, 7(1), 1 - 14. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100112&lang=es
- Diego Guirado Aguilera. Et All. (2019). La motivación laboral: una revisión de la literatura. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*, 11(2019), 14 - 45.
https://www.researchgate.net/profile/Alejandro-Ros-Galvez/publication/336130102_La_motivacion_laboral_una_revision_de_la_literatura/links/5eb26df792851cbf7fa9490d/La-motivacion-laboral-una-revision-de-la-literatura.pdf
- Donawa Torres, Z. A. (2019). Necesidades adquiridas que impulsan la motivación laboral en los empleados de las empresas de servicio eléctrico en el Estado Zulia de Venezuela. *NOVUM*, 1(9), 58 - 73. <https://www.redalyc.org/journal/5713/571360739003/571360739003.pdf>

- Fernando Barrios Ipenza. Et All. (2020). Satisfacción del Paciente en los Servicios de Salud Peruanos: Validación y Aplicación de la Escala HEALTHQUAL. ELSEVIER, 17(14), 1 - 15.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7400537/>
- González. Et All. (2020). Motivación por el servicio público de los profesionales de los centros de atención primaria: ¿qué es más importante el entorno o el apoyo directivo?. Rev ELSEVIER, 53(4), 1 – 8.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656721000299?via%3Dihub>
- Inmaculada Concepción Jemes Campaña. Et All. (2019). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática. SCIENCE DIRECT, 90(5), 301 - 309.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802>
- Luis Saavedra Ramírez. Et All. (2022). Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado. SCIELO, 33, 113 - 121.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2022000200113
- María del Carmen Valls Martínez. Et All (2022). Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. *Elsevier*. 54(4), 1 -8.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656722000014>
- María del Carmen Valls Martínez. Et All. (2019). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud: modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales. MDPI, 16(24), 12 - 18. <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/24/4886>

- Miguel A. Bustamante. Et All. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. SCIELO, 31(1), 161 - 170.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-161.pdf>
- Morales. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. DIALNET, 10(2), 81 - 86. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8625447>
- Salvador Moreno. (2019). Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales. SCIELO, 35, 157 - 172. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072019000200157
- Nahum Teófilo Terán Ayay. Et All. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. CIENCIA LATINA, 5(1), 1 - 14.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
- Ramírez. Et All. (2022). Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado. SCIELO, 33(2), 113-121.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2022000200113
- S. Gomes. Et All. (2021). Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. Telemedicina satisfacción de los pacientes de atención primaria durante las pandemias de COVID-19. *Semergen*, 47(4), 248-255. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138359321000563>
- Tobón. Et All. (2019). META ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS MÉDICOS SEGÚN LAS DIMENSIONES DEL SERVQUAL. *Investigaciones Andinas*, 39 (21), 133 – 151.
<https://revia.areandina.edu.co/index.php/IA/article/view/1560/1500>

Yesenia Mignini. Et All. (2020). Estrategias de motivación para el incremento de la satisfacción

laboral en empresas de servicios de alimentos. MAYA, 2(2), 48 - 56.

file:///C:/Users/J_met/Downloads/articulo-no-5.pdf



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Jose Luis Escobar Ube, con C.C: # 0922050513 autor del trabajo de titulación: **Motivación del personal de salud como factor influyente en la satisfacción de la calidad de atención en los usuarios.** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 12 de septiembre del 2023

f. _____

Nombre: **José Luis Escobar Ube**

C.C: 0922050513



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Motivación del personal de salud como factor influyente en la satisfacción de la calidad de atención en los usuarios.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Escobar Ube Jose Luis		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12.09. 2023	No. DE PÁGINAS:	21
ÁREAS TEMÁTICAS:	Medicina General. Gerencia en salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción del Paciente, Clima Laboral, Calidad del Servicio		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La salud es un derecho de vida por el cual todos los países están dispuestos a dar la mejor calidad de atención a sus habitantes. Al implementar dichas políticas, la motivación del personal de salud, va a incrementar la calidad de la atención, y por consecuencia, aumentará también la satisfacción de los usuarios. Los líderes no solamente deben formarse en el ámbito profesional, sino también en manejo del personal, velar por que se cumplan los derechos de los trabajadores y mantener un buen clima laboral, así poder brindar una mejor atención a los ciudadanos.</p> <p>La satisfacción de los usuarios es un indicador de calidad, en los centros de salud, y puede ser monitoreada con encuestas de satisfacción de manera periódica para dar un seguimiento a la percepción de calidad que tienen las personas de los servicios recibidos en el centro de salud donde son atendidos.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-960077510	E-mail jose.escobar02@cu.ucsg.edu.ec / jose.escobarube@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			