

Asociación entre satisfacción de los pacientes y motivación del personal de salud en servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado

Association between patient satisfaction and motivation of health care personnel in a neurosurgery hospitalization service of a specialized institute

Luis Saavedra Ramírez ^{1,a} , Martiza Placencia Medina ^{2,b} 

RESUMEN

Objetivo: Determinar si existe asociación entre el nivel de satisfacción del paciente y el nivel de motivación del personal de salud de los servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado. **Material y métodos:** Estudio cuantitativo, relacional, prospectivo y de corte transversal, realizado en los servicios de hospitalización de Neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, entre julio y octubre de 2016. Se aplicaron las encuestas de: SERVQUAL para satisfacción de los pacientes y encuesta de motivación según la Teoría de Herzberg para motivación de los trabajadores de salud. Se realizó Chi cuadrado con corrección de Yates, para determinar si existía asociación. **Resultados:** Los resultados sobre el nivel de satisfacción de los pacientes fueron: visita médica (97%), trato del personal médico (95%), el interés que mostraron los médicos por solucionar su problema de salud (94%) y el interés del personal de enfermería por solucionar cualquier problema durante su hospitalización (91%); mientras que en el nivel de motivación del personal de salud fueron: Trabajo interesante (98%), estar de acuerdo con la oportunidad de aprender nuevas cosas (96%) y tener un trabajo donde brindar buena atención (90%). Hubo asociación entre el nivel de satisfacción de los pacientes y el nivel de motivación del personal de salud, OR: 4,22 IC 95% 1,44-12,33. **Conclusiones:** Existe asociación entre el nivel de satisfacción del paciente y el nivel de motivación del personal de salud de los servicios de hospitalización de neurocirugía.

PALABRAS CLAVE: Asociación, satisfacción del paciente, motivación.

SUMMARY

Objective: To determine if there is an association between level of patient satisfactions and motivation of health care personnel in a neurosurgery hospitalization service of a specialized institute. **Methods:** Cross-sectional study conducted at the neurosurgical services of Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas from July to October 2016. Two questionnaires were applied, SERVQUAL to evaluate patient satisfaction and a questionnaire following the Herzberg's theory to evaluate motivation of health care personnel. Chi square with Yates correction was used to test associations. **Results:** Results in parenthesis are shown on patient satisfaction for medical evaluation (97%),

¹ Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima, Perú.

² Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

^a Médico Neurocirujano.

^b Doctora de Farmacia y Bioquímica.

medical approach (95%), interest of physicians on well-being of patients (94%), interest of nurses on well-being of patients (91%), while level of motivation of health care personnel on having an interesting job (98%), agreement on learning new stuff (96%) and having a job to bring good care for patients was (90%). An association between level of patient satisfaction and level of health care personnel was found OR: 4.22 IC 95% 1.44-12.33. **Conclusions:** An association between level of patient satisfaction and level of health care personnel was found.

KEYWORDS: Association, patient satisfaction, motivation.

INTRODUCCIÓN

El tema de calidad en los servicios de salud tiene gran relevancia siendo abordado por los países de las Américas desde 1994⁽¹⁾. El análisis de la satisfacción del paciente visto como un indicador de la dimensión del resultado del servicio brindado, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura, el proceso y el resultado, permite obtener aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención⁽²⁾.

La motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado, es un término general que se aplica a todo tipo de necesidades, aspiraciones y fuerzas similares. Los responsables de la administración de una empresa, deben incluir en el sistema factores motivacionales que induzcan al personal a contribuir en forma efectiva y eficiente en el desarrollo laboral⁽³⁾.

En los años 2012, 2013 y 2015 se realizaron informes de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos, de los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas mediante muestreo aleatorio simple; sin embargo, ese estudio no se focalizó para los pacientes hospitalizados con intervenciones neuroquirúrgicas⁽⁴⁾. En el año 2016 también se midió la satisfacción del usuario externo de neurocirugía en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas; sin embargo, a pesar de ser pacientes de Neurocirugía no se focalizó el estudio en pacientes de Neurocirugía hospitalizados recién operados⁽⁵⁾.

El objetivo de este estudio fue determinar si existe asociación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud de los servicios de hospitalización de neurocirugía de un instituto especializado.

MATERIAL Y MÉTODOS

Estudio cuantitativo, de asociación, prospectivo y transversal, realizado en el Departamento de Neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en pacientes hospitalizados (usuarios externos) y en personal de salud (usuarios internos) entre julio y octubre de 2016; la población total fue de 112 y 65 respectivamente.

Los criterios de inclusión para los pacientes fueron: Paciente del Departamento de Neurocirugía intervenido quirúrgicamente entre julio y octubre de 2016 y que decidió participar en el estudio de forma voluntaria en el llenado de la encuesta previa firma del consentimiento informado. Los criterios de exclusión fueron: Paciente re operado o fallecido.

Los criterios de inclusión para trabajadores de salud fueron: Personal de salud que laboró en el servicio de hospitalización del Departamento de Neurocirugía durante los meses de julio a octubre de 2016 y que decidió participar de forma voluntaria en el llenado de la encuesta previa firma del consentimiento informado para participar en el estudio. Los criterios de exclusión fueron: Personal de salud que dejó de laborar más de treinta días seguidos durante el periodo del estudio por licencia o salud.

Se utilizó la encuesta SERVQUAL para evaluar la satisfacción del paciente en la atención de salud validada por Cabello E. et al.⁽⁶⁾ en el Hospital Cayetano Heredia y las encuestas sobre motivación según la teoría de Herzberg usadas por Córdova V.⁽⁷⁾, en el Hospital Grau de EsSALUD y Fuertes M.⁽⁸⁾, en el Hospital Daniel Alcides Carrión.

Para el análisis estadístico se utilizaron las hojas de cálculo del programa MS Excel, posteriormente se realizó la tabulación de los datos obtenidos para aplicar pruebas estadísticas en el software SPSS versión 25. Se utilizó estadística descriptiva mediante frecuencias absolutas y porcentajes. Para el análisis de asociación se utilizó la prueba de Chi cuadrado con corrección de

Yates y se determinó odds ratio (OR).

El estudio fue autorizado por el comité institucional de ética en investigación con certificado de aprobación N°168-2016-CIEI-INCN.

RESULTADOS

Los resultados sociodemográficos de satisfacción

del paciente por ítems y dimensiones se presentan en las tablas 1 y 2. Los resultados sociodemográficos de motivación por ítems y factores se presentan en la tabla 3 y 4. En la tabla 5 se muestra la satisfacción del usuario según la motivación del personal; dado que fueron dos herramientas que se aplicaron a poblaciones de estudio distintas, el OR fue 4,22 IC 95% 1,44-12,33.

Tabla 1. Datos sociodemográficos de los pacientes del Departamento de Neurocirugía (Sala “San Miguel” y Sala “Corazón de Jesús”) y Centro Neuroquirúrgico.

	Masculino (n=61)		Femenino (n=51)		Total	%
	n	%	n	%		
Edad						
< 21 años	5	8,2	2	3,9	7	6,3
21-30 años	10	16,4	9	17,6	19	17,0
31-40 años	19	31,1	12	23,5	31	27,7
41 a 50 años	12	19,7	11	21,6	23	20,5
>50 años	15	24,6	17	33,3	32	28,6
Procedencia						
Lima	35	57,4	28	54,9	63	56,3
Fuera de Lima	26	42,6	23	45,1	49	43,8
Instrucción						
Ninguna	0	0,0	5	9,8	5	4,5
Primaria	8	13,1	8	15,7	16	14,3
Secundaria	41	67,2	29	56,9	70	62,5
Superior	12	19,7	9	17,6	21	18,8
Ocupación						
Desempleado	22	36,1	22	43,1	44	39,3
Empleado	5	8,2	9	17,6	14	12,5
Independiente	33	54,1	19	37,3	52	46,4
Jubilado	1	1,6	1	2,0	2	1,8

Tabla 2. Resultados de la Encuesta SERVQUAL modificada y validada aplicada a los pacientes del Departamento de Neurocirugía (Sala “San Miguel” y Sala “Corazón de Jesús”).

	Nivel de satisfacción										Total n
	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
1. Visita médica	0	0,0	0	0,0	3	2,7	18	16,1	91	81,2	112
2. Explicación de su evolución de salud	1	0,9	2	1,8	10	8,9	24	21,4	75	67,0	112
3. Beneficios y complicaciones operación	5	4,5	2	1,8	7	6,3	19	17,0	79	70,4	112
4. Exámenes post cirugía	5	4,5	5	4,5	15	13,4	32	28,6	55	59,0	112
5. Cuidados para su salud en casa	3	2,7	4	3,6	6	5,4	27	24,1	72	64,2	112
6. Trámites para su operación	8	7,1	7	6,2	19	17,0	20	17,9	58	51,8	112
7. Análisis de laboratorio preoperatorios	0	0,0	3	2,7	12	10,7	15	13,4	82	73,2	112
8. Exámenes radiológicos	4	3,6	4	3,6	8	7,1	16	14,3	80	71,4	112
9. Trámites para su salida	2	1,8	1	0,9	12	10,6	34	30,4	63	56,3	112
10. Médicos mostraron	1	0,9	1	0,9	4	3,6	18	16,0	88	78,9	112
11. Alimentos	1	0,9	4	3,6	11	9,8	19	17,0	77	68,7	112
12. Mejoró problema de salud	0	0,0	2	1,8	13	11,6	27	24,1	70	62,5	112
13. Se respetó su privacidad	1	0,9	4	3,6	7	6,3	23	20,5	77	68,7	112
14. Trato del personal de enfermería	3	2,7	6	5,4	8	7,1	18	16,1	77	68,7	112
15. Trato de los médicos	1	0,9	1	0,9	3	2,7	13	11,6	94	83,9	112
16. Trato del personal de nutrición	1	0,9	3	2,7	6	5,4	23	20,5	79	70,5	112
17. Trato del personal de trámites	3	2,7	3	2,7	16	14,3	30	26,8	60	53,5	112
18. Personal de enfermería mostró interés	1	0,9	1	0,9	7	6,3	18	16,1	85	75,8	112
19. Ambientes del servicio	1	0,9	2	1,8	9	8,0	23	20,5	27	68,8	112
20. Servicios higiénicos	0	0,0	0	0,0	10	8,9	27	24,7	75	67,0	112
21. Equipos disponibles	2	1,8	1	0,9	6	5,4	31	27,7	72	64,2	112
22. La ropa de cama	4	3,6	3	2,7	14	12,5	28	25,0	63	56,2	112
TOTAL		1,9		2,4		8,4		20,4		66,9	

Tabla 3. Características sociodemográficas del personal de salud del Departamento de Neurocirugía (Sala “San Miguel” y Sala “Corazón de Jesús”) y Centro Neuroquirúrgico.

	Masculino (n=17)		Femenino (n=48)		Total	
	n	%	n	%	n	%
Edad						
< 21 años	0	0,0	1	2,0	1	2,0
21-30 años	0	0,0	8	17,0	8	12,0
31-40 años	7	41,0	10	21,0	17	26,0
41-50 años	4	24,0	15	31,0	19	29,0
>50 años	6	35,0	14	29,0	20	31,0
Grupo ocupacional						
Médico	8	47,0	4	8,0	12	18,0
Enfermera	3	18,0	17	35,0	20	31,0
Técnica en enfermería	5	29,0	25	52,0	30	46,0
Personal de limpieza	1	6,0	2	4,0	2	3,0
Condición laboral						
Nombrado	12	71,0	31	65,0	43	66,0
Contratado	1	6,0	14	29,0	15	23,0
Terceros	4	24,0	3	6,0	7	11,0
Años de servicio						
< 1 año	1	6,0	0	0,0	1	2,0
1 a 3 años	3	18,0	4	8,0	7	11,0
4 a 10 años	5	29,0	15	31,0	20	31,0
11 a 20 años	3	18,0	12	25,0	15	23,0
> 20 años	5	29,0	17	35,0	22	34,0

Tabla 4. Resultados de la Encuesta de motivación según la Teoría de Herzberg aplicada al personal de salud del Departamento de Neurocirugía.

	Nivel de motivación										Total n
	Muy desmotivado		Desmotivado		Indiferente		Motivado		Muy Motivado		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
1. Trabajo Interesante	1	1,5	0	0,0	0	0,0	5	7,7	59	90,8	65
2. Buen jefe	7	10,8	3	4,6	6	9,2	27	41,5	22	33,8	65
3. Reconocimiento y aprecio	7	10,8	7	10,8	15	23,1	28	43,1	8	12,3	65
4. Promovido o ascendido	12	18,5	12	18,5	16	24,6	19	29,2	6	9,2	65
5. Realizado como profesional	3	4,6	3	4,6	2	3,1	25	38,5	32	49,2	65
6. Institución prestigiosa y reconocida	1	1,5	3	4,6	6	9,2	24	36,9	31	47,7	65
7. Asumir mayor responsabilidad	3	4,6	4	6,2	3	4,6	23	35,4	32	49,7	65
8. Buenas condiciones laborales	9	13,8	11	16,9	11	16,9	27	41,5	7	10,8	65
9. Normas, regulaciones y procedimientos	4	6,2	9	13,8	11	16,9	35	53,8	6	9,2	65
10. Oportunidad de aprender cosas nuevas	1	1,5	0	0,0	1	1,5	9	13,8	54	83,1	65
11. Brindar buena atención	1	1,5	3	4,6	2	3,1	28	43,1	31	47,7	65
12. Se respetan sus derechos	6	9,2	7	10,8	5	7,7	41	63,1	6	9,2	65
TOTAL		7,1		7,9		10,0		37,3		37,7	65

Tabla 5. Nivel de satisfacción de los pacientes según nivel de motivación del personal de salud del Departamento de Neurocirugía.

Motivación del trabajador	Satisfacción de pacientes				Total n
	Bajo / medio		Alto		
	n	%	n	%	
Bajo / medio	9	52,9	20	21,1	29
Alto	8	47,1	75	78,9	83
TOTAL	17		95		112

Chi cuadrado: 7,64; p=0,0057

Con corrección de Yates: 6,07 p=0,01375

OR: 4,22 IC 95% (1,44-12,33)

DISCUSIÓN

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas se encuentra ubicado en Jirón Ancash 1271, en distrito Lima, provincia Lima, Departamento Lima, Capital del Perú. Su página Web es www.incn.gob.pe. Con Cédula Real del 26 de agosto de 1700 se oficializa la creación del *Refugio de Incurables de la Calle Maravillas*. El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas es un instituto de alta complejidad, con más de trescientos años de antigüedad e historia al servicio de la recuperación de la salud neurológica de nuestra nación⁽⁹⁾.

Un estudio de las denuncias penales por responsabilidad profesional médica en el Instituto de Medicina Legal de Lima publicado en el 2013, donde se incluyeron todos los informes periciales emitidos del 2005 al 2010 de la División Clínico Forense de Lima, describe que las especialidades quirúrgicas más comprometidas fueron ginecología y obstetricia (50,9%), neurocirugía (19,8%) y cirugía general (16,4%). de allí, la importancia de considerar a la especialidad de neurocirugía como una de las especialidades de mayor riesgo para problemas médico legales, donde la satisfacción del paciente y la motivación del personal cumplen un rol importante⁽¹⁰⁾.

Existen muchos estudios en nuestro medio que evalúan la calidad de los servicios de salud como los estudios de Aguirre S.⁽¹¹⁾, Apaza P.⁽¹²⁾, Chillón M.⁽¹³⁾, Rojas A.⁽¹⁴⁾ y García J.⁽¹⁵⁾. Asimismo, otros estudios que evalúan la satisfacción del usuario como los estudios de Caminal J.⁽¹⁶⁾, Delgado A, et al.⁽¹⁷⁾ y Seclen J, et al.⁽²⁾. De igual modo existen trabajos que permiten relacionar la satisfacción del usuario interno y la motivación del mismo como los estudios de Vásquez S.⁽¹⁸⁾ y Canchari E.⁽¹⁹⁾, otros que permiten relacionar la satisfacción del usuario externo y la motivación del personal como los estudios de Córdova V.⁽⁷⁾ y Fuertes M.⁽⁸⁾.

Según Donabedian⁽²⁰⁾, la satisfacción del usuario es un indicador muy sensible que nos permite evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios. Los cuatro mayores porcentajes obtenidos al sumar los pacientes muy satisfechos y satisfechos (BUENO) son: la visita médica, con el mayor valor positivo (97%), el trato del personal médico 95%, el interés que mostraron en solucionar sus problemas de salud tanto personal médico en 94% como el personal de enfermería (91%), lo cual demuestra que hay un buen trabajo en equipo

en general, pero en especial médico y enfermera.

Los tres porcentajes más altos de la suma de los muy insatisfechos con insatisfechos (MALO), son, en primer lugar, con 13% el tiempo de demora de los trámites, y en segundo lugar con el 9%, los pacientes que no están de acuerdo con la demora de exámenes post cirugía. Llama la atención que el tercer lugar de este grupo esté representado por el trato del personal de enfermería con 8%, lo cual es debido probablemente a que es la enfermera la que permanece “fija” en el servicio y la que pone el orden necesario para que las normas se cumplan.

Es necesario examinar los grupos de la sumatoria de los pacientes muy insatisfechos con insatisfechos conformados por la explicación que brindaron los médicos de los beneficios y complicaciones de su operación (6%) y si su operación mejoró su problema de salud (2%), porque los problemas médico legales (tanto para el personal de salud como para la Institución) son generalmente debido a la expectativa del paciente, del familiar o a las complicaciones no explicadas previamente.

La motivación basada en la teoría de Herzberg⁽²¹⁾ se define como impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento hasta alcanzar la meta u objetivo deseado. Los tres mayores porcentajes obtenidos al sumar los trabajadores de salud muy motivados y motivados (BUENO) fueron: el mayor valor positivo (98%) lo representa trabajo interesante, seguido por oportunidad de aprender cosas nuevas con un 96% y brindar buena atención con un 90%. La especialidad de neurocirugía es sin dudas la especialidad más interesante que existe, donde todos los días se aprende algo nuevo y es muy gratificante cuando se brinda una buena atención.

Los tres porcentajes más altos de la suma de los trabajadores de salud muy desmotivados y desmotivados (MALO), fueron en primer lugar con 37% tener oportunidad de ser promovido o ascendido; en segundo lugar, tener buenas condiciones laborales con 30% y en el tercer lugar, el reconocimiento por el trabajo que realiza con un 21%.

Hubo asociación entre el nivel de satisfacción de los pacientes y el nivel de motivación del personal de salud, OR: 4,22 IC 1,44 – 12,33. Los resultados encontrados contrastan con los de Córdova V.⁽⁷⁾, quien encontró que existe motivación del personal de salud, pero sin asociación estadística con la satisfacción del

usuario externo; sin embargo, coinciden con los de Fuertes M. ⁽⁸⁾, quien encontró que existe asociación entre ambos.

Es verdad que los porcentajes de satisfacción en todos los ítems evaluados son buenos con resultados entre el 97% al 69%, pero viendo por el otro lado existen hasta 13% de ítems evaluados como malos. Los pacientes muy insatisfechos (que buscan una forma de protestar y demandar mejor atención) deberían ser tratados como potenciales casos de desprestigio a la institución, demandas médico-legales e incluso violencia laboral externa tipo amenaza.

Dentro de las limitaciones del estudio están que se excluyeron a los pacientes que fallecieron o que fueron re operados por ser familiares muy sensibles. El porcentaje de fallecidos fue menos del 2%.

Adicionalmente, después de revisar a Tuya-Figueroa X, et al. ⁽²²⁾, es imprescindible mejorar los consentimientos informados y el uso oportuno para disminuir la insatisfacción el paciente.

En conclusión, el nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Departamento de Neurocirugía es alto, resaltando el interés y trato del personal de salud. El nivel de motivación en el personal de salud del Departamento de Neurocirugía también es alto, a predominio intrínseco. Existe asociación entre el nivel de satisfacción de los pacientes y el nivel de motivación del personal de salud en el Departamento de Neurocirugía.

Declaración de financiamiento y conflictos de interés:

Este artículo ha sido financiado por los autores. Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Contribución de autoría:

LSR: concibió la idea, diseñó el proyecto y colectó la información, analizó los datos. **MPM:** verificó la consistencia de análisis de datos, contribuyó con la presentación de resultado y discusión.

Correspondencia:

Luis Jaime Saavedra Ramírez
Dirección: Jr. Ancash 1271 Barrios Altos, Lima, Perú.
Teléfono: 51-1-4117739 / 51-1-997821199. Apartado postal Lima 1.

Correo electrónico: luissaavedra77@hotmail.com

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Munro-Faure L, Munro-Faure M. ¿Qué podemos aprender de los gurúes de la calidad? En: Munro-Faure L, Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona: Folio; 1994. pp. 17-33.
2. Seclén-Palacin J, Darras C. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú, 2000. An Fac Med. 2005; 66(2):127-141.
3. Masis E. Demanda insatisfecha y la accesibilidad a la atención en Planificación familiar en los servicios de la CCSS. Costa Rica, 2000. Tesis de Maestría. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica; 2014. 58 pp.
4. Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Informe de evaluación de la satisfacción de los usuarios externos de los servicios de consulta externa, emergencia y hospitalización del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Lima: Ministerio de Salud; 2015. (Citado el 20 de julio 2021). Disponible en: <http://www.icn.minsa.gob.pe/>.
5. Robles I, Placencia M, Carreño R. Satisfacción del usuario externo de neurocirugía del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima-Perú, 2016. Horizon Med. 2019; 19(3):58-71.
6. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.
7. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en Área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. 64 pp.
8. Fuertes M. Nivel de satisfacción del usuario externo en relación al nivel de motivación del personal médico en la consulta externa de los servicios de alta demanda del Departamento de Medicina del Hospital Nacional Daniel A. Carrión - Callao. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010. 77 pp.
9. Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. Historia - Videos Institucionales Lima: Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas; 2020. (Citado el 13 de mayo de 2021). Disponible en: <http://www.incn.gob.pe/index.php/menu-inst/42-history>.
10. Navarro CI, Arones S, Carrera R, Casana R, T Colque. Estudio de las denuncias penales por responsabilidad profesional médica en el Instituto Legal de Lima, Perú. Rev Perú med exp salud pública. 2013; 30(3):408-414.
11. Aguirre S. Evaluación de la calidad del servicio en el

- centro de salud de Otuzco. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina, Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002. 110 pp.
12. Apaza P. Evaluación de la calidad del servicio en el módulo de atención integral del adulto mayor. Hospital Marino Molina. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina, Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2003. 116 pp.
 13. Chilón M. Medición de la calidad de los servicios en el puesto de salud “Simón Bolívar” - Red de salud II Cajamarca - 2000. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina, Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002. 132 pp.
 14. Rojas A. Medición de la calidad del servicio en el centro de salud “Pachacútec” - Red de salud II Cajamarca - 2000. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina, Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2002. 88 pp.
 15. García J. Evaluación de la calidad y calidez de Atención a los usuarios del subcentro de Salud “El bosque”. Tesis de maestría. Guayaquil, Ecuador: Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Guayaquil; 2012. 179 pp.
 16. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora continua de la calidad de los servicios sanitarios. *Rev Calid Asist.* 2001; 16:276-279.
 17. Delgado A, López L, Luna J. Influencia del modelo organizativo en la satisfacción de los usuarios. *Atención Primaria.* 1995; 16:314-321.
 18. Vásquez S. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. 139 pp.
 19. Canchari E. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Área de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Santa Rosa. Tesis de maestría. Lima, Perú: Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010. 57 pp.
 20. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Publ Mex.* 1993; 35(3):238-247.
 21. Herzberg F. One more time: ¿How do you motivate employees? *Harv Bus Rev.* 1987; 1:5-16.
 22. Tuya-Figueroa X, Mesones-Holguin E, Monge E, et al. Violencia laboral externa tipo amenaza contra médicos en servicios hospitalarios de Lima metropolitana, Perú 2014. *Rev Peru Med Exp Salud Pública.* 2016; 33(4):670-9. Doi: 10.17843/rpmesp.2016.334.2550.

Recibido: 03/07/2020

Aceptado: 17/03/2022