



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**



**TEMA:**

**“SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE LOS PACIENTES  
INCREMENTANDO LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL  
DE ENFERMERÍA DE HOSPITALIZACIÓN”  
CASO: HOSPITAL ARCO IRIS**

**MODALIDAD DE  
TITULACIÓN**

**: TRABAJO DIRIGIDO**

**INSTITUCION**

**: HOSPITAL ARCO IRIS**

**TUTOR ACADEMICO**

**: DRA. INES VERA AYOROA**

**TUTOR INSTITUCIONAL**

**: LIC. MONICA MORALES**

**POSTULANTES**

**: KAREN BALLON PACHECO  
WILDER A. MIRANDA PAZ**

**GESTION**

**: 2009**

**LA PAZ – BOLIVIA**

## INDICE

<b>INTRODUCCION</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>ASPECTOS GENERALES</b>	
1.1. ANTECEDENTES HOSPITAL ARCO IRIS	3
1.2. JUSTIFICACION	3
1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.4. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	6
1.5. OBJETIVOS	6
1.5.1. GENERAL	6
1.5.2. ESPECIFICOS	6
1.6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	6
1.6.1. TIPOS DE INVESTIGACION	7
1.6.2. FUENTES DE INFORMACION	8
1.6.2.1. FUENTES PRIMARIAS	8
1.6.2.2. FUENTES SECUNDARIAS	9
1.7. ALCANCES DE LA INVESTIGACION	9
1.7.1. ALCANCE TEMPORAL	9
1.7.2. ALCANCE ESPACIAL	9
1.7.3. ALCANCE TEMATICO	9
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEORICO</b>	<b>10</b>
<hr/>	
2.1. ADMINISTRACION	10
2.2. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS	11
2.3. MOTIVACION	12
2.3.1. TIPOS DE MOTIVACION	13
2.3.2. PROCESO DE MOTIVACION	13
2.3.3. MOTIVACION Y CONDUCTA	15
2.4. SATISFACCION	16

2.5. LA CADENA DEL SERVICIO – UTILIDADES	17
2.6. SERVICIO	19
2.6.1. CALIDAD DEL SERVICIO	19
2.7. SERVICIOS DE SALUD	21
2.7.1. INTANGIBLE	21
2.7.2. INSEPARABLE	21
2.7.3. VARIABLE	21
2.7.4. PERECIBLES	22
2.8. NIVELES DE ATENCION DE SALUD	22
2.8.1. PRIMER NIVEL	22
2.8.2. SEGUNDO NIVEL	23
2.8.3. TERCER NIVEL	24
2.9. MARCO LEGAL	24
2.9.1. MARCO NORMATIVO GENERAL DEL SECTOR DE SALUD	24
2.9.2. LEY N° 3131 LEY DEL EJERCICIO PROFESIONAL MEDICO	26
2.9.3. DECRETO LEY N° 15629 CODIGO DE SALUD DE LA REPUBLICA DE BOLIVIA	28
2.10. MARCO INSTITUCIONAL	29
2.10.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FUNDACION ARCO IRIS	30
2.10.2. HOSPITAL ARCO IRIS	30
2.10.3. MISION ACTUAL DEL HOSPITAL ARCO IRIS	31
2.10.4. VISION ACTUAL DEL HOSPITAL ARCO IRIS	32
2.10.5. VALORES DEL HOSPITAL ARCO IRIS	32
2.10.5.1. HONESTIDAD	32
2.10.5.2. JUSTICIA	32
2.10.5.3. RESPONSABILIDAD	32
2.10.5.4. TRANSPARENCIA	33
2.10.5.5. RESPETO A LAS PERSONAS	33
2.10.5.6. SOLIDARIDAD	33

2.10.6. NORMAS DE LA JEFATURA DE ENFERMERIA	33
DEL HOSPITAL ARCO IRIS	33
2.10.6.1. JEFE DE ENFERMERIA	33
2.10.6.1. a) DEPENDENCIA	33
2.10.6.1. b) FUNCIONES TIPICA	34
2.10.6.1. c) REQUISITOS PARA EL CARGO DE JEFATURA DE ENFERMERIA	36
2.10.6.1. d) FORMA DE CONTRATACIÓN	36
2.10.6.2. SUPERVISORA DE ENFERMERIA	36
2.10.6.2. a) DEPENDENCIA	36
2.10.6.2. b) UBICACIÓN	37
2.10.6.2. c) FUNCIONES TIPICAS	37
2.10.6.2. d) REQUISITOS PARA EL CARGO	38
2.10.6.2. e) FORMA DE CONTRATACION	39
2.10.6.3. ENFERMERIA DE PLANTA (LICENCIADA DE ENFERMERIA)	39
2.10.6.3. a) DEPENDENCIA	39
2.10.6.3. b) UBICACIÓN	39
2.10.6.3. c) TAREAS TIPICAS	39
2.10.6.3. d) REQUISITOS PARA EL CARGO	41
2.10.6.3. e) FORMA DE CONTRATACION	41
2.10.6.4. AUXILIAR DE ENFERMERIA	41
2.10.6.4. a) DEPENDENCIA	42
2.10.6.4.b) FUNCIONES TIPICAS	42
2.10.6.4.c) REQUISITOS PARA EL CARGO	43
2.10.6.4.d) FORMA DE CONTRATACION	43

### **CAPITULO III**

### **DIAGNOSTICO 44**

---

#### 3.1. OBJETIVO DEL DIAGNOSTICO 44

##### 3.1.1. OBJETIVO GENERAL 44

3.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	44
3.2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	45
3.2.1. METODO DE INVESTIGACION	45
3.2.1.1. METODO DEDUCTIVO	45
3.2.2. TIPO DE INVESTIGACION	45
3.2.2.1. DESCRIPTIVO ANALITICO	45
3.2.3. TECNICAS DE INVESTIGACION	46
3.2.3.1. FUENTES PRIMARIAS	46
3.2.3.1. a) ENTREVISTA	47
3.2.3.1. b) ENCUESTA	47
3.2.3.1 c) DE CAMPO	47
3.2.3.1 d) DE OBSERVACION	48
3.2.3.2 FUENTES SECUNDARIAS	48
3.2.3.2 a) DOCUMENTAL	48
3.2.4. UNIVERSO O POBLACION DE ESTUDIO	49
3.2.5. DETERMINACION Y ELECCION DE LA MUESTRA	50
3.3. SUJETOS VINCULADOS CON LA INVESTIGACION	52
3.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	54
3.5. ANALISIS DE DATOS	55
3.5.1. ANALISIS PERSONAL DE ENFERMERIA	55
3.5.2. ANALISIS PACIENTES	62
3.6. CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO	70

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA** **74**

---

4.1. OBJETIVOS	74
4.1.1. OBJETIVO GENERAL	74
4.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	74
4.2. AMBITO DE APLICACIÓN	75
4.3. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	75

4.3.1. PLAN DE INCENTIVOS DE MOTIVACION	75
4.3.2. EXPLICACION DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS PROPUESTOS PARA EL HOSPITAL ARCO IRIS	77
4.4. DESARROLLO DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS PROPUESTOS	79

## **CAPITULO V**

### **RECOMENDACIONES**

---

5.1. RECOMENDACIONES	103
----------------------	-----

---

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA Nº 1 ESQUEMA DEL PROCESO DE MOTIVACIÓN	14
FIGURA Nº 2 MODELO DE MOTIVACION	76
FIGURA Nº 3 CONFORMACION DE REUNIONES	97
FIGURA Nº 4 MOVILIDAD DE PERSONAL	98
FIGURA Nº 5 CONTRATACION DE NUEVO PERSONAL	99
FIGURA Nº 6 AMPLIACION DE FUNCION DE INDUCCION	100
FIGURA Nº 7 INCENTIVO FORMAL E INFORMAL	101

## INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 LA CADENA DEL SERVICIO – UTILIDADES	18
GRÁFICO N° 2 DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD	20
GRÁFICO N° 3 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO DE SALUD	22
GRÁFICO N° 4 MISIÓN Y VISIÓN DEL HOSPITAL ARCO IRIS	55
GRÁFICO N° 5 OBJETIVOS Y POLÍTICAS DEL HOSPITAL ARCO IRIS	55
GRÁFICO N° 6 MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO	56
GRÁFICO N° 7 MOTIVACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA	56
GRÁFICO N° 8 CAPACITACIONES	57
GRÁFICO N° 9 COMPENSACIÓN SALARIAL	57
GRÁFICO N° 10 RECONOCIMIENTO QUE LE GUSTARÍA RECIBIR	58
GRÁFICO N° 11 RELACIÓN DE TRABAJO CON EL INMEDIATO SUPERIOR	58
GRÁFICO N° 12 PERSONAL SUFICIENTE PARA LA ATENCIÓN AL PACIENTE	59
GRÁFICO N° 13 DESEMPEÑO DEL TRABAJO REALIZADO	59
GRÁFICO N° 14 SEGURIDAD DE CONSERVAR SU TRABAJO	60
GRÁFICO N° 15 EL PORQUE DE SU TRABAJO	60
GRÁFICO N° 16 SINTOMAS DE CANSANCIO LABORAL	61
GRÁFICO N° 17 ATENCIÓN A LOS PACIENTES	61





GRÁFICO N° 18 SERVICIO DEL HOSPITAL ARCO IRIS	62
GRÁFICO N° 19 CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	62
GRÁFICO N° 20 INSTRUCCIONES DE SALUD A FAMILIARES	65
GRÁFICO N° 21 DISCRIMINACIÓN	65
GRÁFICO N° 22 NIVEL DE CALIDAD DEL HOSPITAL ARCO IRIS	66
GRÁFICO N° 23 ASPECTOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	66
GRÁFICO N° 24 SEGURIDAD Y ORDEN	67
GRÁFICO N° 25 LA HIGIENE	67
GRÁFICO N° 26 SERVICIOS	68
GRÁFICO N° 27 ATENCIÓN OPORTUNA	68
GRÁFICO N° 28 ESPERA SIN JUSTIFICACIONES	69
GRÁFICO N° 29 INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS ENFERMERAS	69
GRÁFICO N° 30 TRATO A LOS FAMILIARES	70

## INDICE DE CUADROS

CUADRO Nº 1 RESUMEN DE LAS TEORIAS MOTIVACIONALES CLASICAS	15
CUADRO Nº 2 NÚMERO DE PERSONAL DE ENFERMERIA POR CARGO	50
CUADRO Nº 3 NÚMERO DE PACIENTES POR ESPECIALIDADES	52
CUADRO Nº 4 NÚMERO DE PACIENTES POR MESES	53
CUADRO Nº 5 TIPOS DE INCENTIVOS PROPUESTOS	77
CUADRO Nº 6 SOCIOS DE LA ORGANIZACION	87
CUADRO Nº 7 RECURSOS O PERSONAS COMOTALENTO HUMANO	88
CUADRO Nº 8 PRESUPUESTO TENTATIVO DE LA PROPUESTA	97

## INTRODUCCION

La presente investigación analiza las posibles causas que ocasionan falta de motivación en el Personal De Enfermería De Hospitalización y como esto afecta a la calidad de atención que se presta a los pacientes.

En el transcurso del desarrollo del presente trabajo se pudo encontrar distintos elementos que influían en la falta de motivación entre los cuales se puede señalar por ejemplo que no se les otorga reconocimientos por el buen desempeño demostrado en sus funciones, lo que deriva paulatinamente en un descontento por parte del personal y esto a su vez afecta a la atención adecuada que deben recibir los pacientes

Se sabe que el recurso mas importante de cualquier organización es el personal y mucho más en una institución encargada de brindar y restablecer la salud de las personas, sin embargo la realidad demuestra que existen ocasiones en las cuales dichas instituciones dejan un poco de lado las necesidades de las personas que trabajan para ellas.

Entonces de todo aquello se deriva la importancia del presente trabajo de investigación que busca en primer lugar conocer las necesidades del Personal De Enfermería De Hospitalización del hospital arco iris y en segundo lugar saber que consecuencias trae la insatisfacción de estas personas en la atención que brindan a los pacientes.

Se sabe también que cualquier organización esta sujeta a sus usuarios o clientes y que de la satisfacción que se les brinde depende la permanencia o no de la misma. Por esta razón y al haber encontrado algunos problemas de falta de motivación es que se ha buscado soluciones a la misma a través de la propuesta de estrategias de motivación mediante un plan de incentivos para fortalecer al

Personal De Enfermería De Hospitalización del Hospital Arco Iris en cuanto a la atención que brindan a los usuarios.

Este trabajo se dividió además en un marco general en el que se encuentran los antecedentes del Hospital Arco Iris, la justificación del tema, los objetivos generales y específicos que buscaban coadyuvar en la solución del problema y en la investigación del caso, se aplicó una metodología de la investigación que tiene que ver con la forma en que se desarrollo la investigación es decir de datos generales se pudo llegar a aspectos específicos, los tipos de investigación que ayudaron a analizar y describir cada uno de los elementos propios de la investigación, se identificaron los alcances de la investigación lo que permitió delimitar la misma en lo referente a lo temático, temporal y espacial.

Respecto al marco teórico se hizo referencia a la teoría de administración, administración de recursos humanos, motivación, satisfacción, servicios de salud, niveles de atención de salud, incluyendo también el marco legal que incluye las normas a las cuales se rigen las instituciones de salud y el personal que trabaja en ella y el marco institucional, que se refiere a la institución en si y que posibilitó el situarse en dicha organización y conocer su realidad.

En la tercera parte el marco practico que permitió investigar en el lugar la realidad del hospital arco iris con relación al tema investigado a través de entrevistas, encuestas, observación y documentos llegando de esta manera a conclusiones que fueron muy importantes.

Y por último se realizó la propuesta del trabajo de investigación que comprendió una serie de estrategias que siendo llevadas adecuadamente por parte de la institución permitirán la solución del problema y a la mejora en la atención a los pacientes.

## CAPITULO I

### ASPECTOS GENERALES

#### 1.1 ANTECEDENTES HOSPITAL ARCO IRIS

Gracias al convenio interinstitucional que fue suscrito entre el HOSPITAL ARCO IRIS y la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA), se inicio un trabajo conjunto que fue supervisado y definido por ambas partes para la elección del tema a ser realizado, el cual es incrementar la motivación del personal de enfermería cuyo efecto deriva en una mayor satisfacción de los pacientes, de esta manera llegando a satisfacer la demanda de la institución.

Uno de los primeros planes de la fundación fue construir una clínica como resultado de la búsqueda de un sistema que atienda las necesidades de salud para niños de la calle.

En agosto de 1998 la Papstiiches Missionswerk fur Zinder (PMK – Obra Misionera Papal para los Niños), de Alemania realizó una solicitud de ayuda a la Unión Europea (UE), para un proyecto de cinco años. Gracias a esta ayuda, la Fundación Arco Iris planificó la construcción de un moderno Hospital de Segundo Nivel, ubicado en la calle 15 de abril, prolongación Villa Fátima en la zona de Alto Miraflores de La Paz. La construcción del Hospital Arco Iris se terminó en septiembre de 2001, la inauguración del Hospital fue el 27 de septiembre y la apertura el 23 de octubre de 2001.

#### 1.2 JUSTIFICACIÓN

La salud es un bien y un derecho que todo ser humano tiene, es por eso que la salud de la población es el factor vital para el progreso de un país.

Depende de todas las instituciones la protección y mejora de la salud de los ciudadanos a través de la acción comunitaria, sobre todo por parte de los organismos gubernamentales.

El Hospital Arco Iris después de haber atravesado un cambio constante de jefe de Recursos Humanos durante los dos últimos años, tuvo que cubrir este cargo con personal temporal dejando de lado el tema de motivación al personal, puesto que no existía un jefe designado y no se podía realizar una planificación para dicho tema.

Por esta razón se pretende desarrollar estrategias de incentivos de motivación, para el personal de enfermería de hospitalización del Hospital Arco Iris, con la finalidad de aumentar la satisfacción en la atención a los pacientes.

Dentro del Hospital Arco Iris, el personal de enfermería se constituye en un pilar fundamental, porque ellos tienen una relación directa con los pacientes y brindan su atención tanto a los aspectos clínicos presentes en sus enfermedades como a la prevención de las mismas.

El beneficio para el Hospital Arco Iris, con la presente investigación será el de conocer cuáles son los factores que causan e influyen en la motivación del personal de enfermería, así como también beneficiar de manera directa a los pacientes. Una vez conocidos y determinados dichos factores también se beneficiará con la obtención de la propuesta que coadyuvará a contrarrestar la satisfacción y a elevar la motivación en el personal de enfermería de hospitalización, a la vez incrementará el compromiso laboral del personal con la organización con el propósito de mejorar la atención a los pacientes.

### 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según las entrevistas exploratorias realizadas y por la observación directa aplicada en el Hospital Arco Iris se pudo constatar lo siguiente:

Por parte del área de enfermería de hospitalización se observó que<sup>1</sup>:

- Las enfermeras de hospitalización señalan que no reciben por parte de la institución ningún tipo de incentivo por la labor que realizan.
- Existe personal insuficiente para la atención a los pacientes, lo que incide en que no exista trato cordial, ni que se pueda brindar interacción y atención adecuada.
- No existe un intercambio de ideas entre el personal de enfermería y sus superiores y menos con los gerentes, lo cual impide que haya una retroalimentación que permita unos conocer la problemática existente en el área y para otros dar a conocer sus necesidades y obtener soluciones.

Por parte de los pacientes se observó que<sup>2</sup>:

- La queja permanente de los pacientes es que no reciben un trato cordial, amable y eficiente por parte de las enfermeras.
- Algunos pacientes sienten que son discriminados por su bajo nivel social y su escasez de recursos económicos.
- Las enfermeras no muestran respeto, consideración, cortesía y simpatía hacia los pacientes.
- No se brinda a los pacientes información clara y precisa sobre su salud o la de los familiares.

---

<sup>1</sup> Entrevista exploratoria realizada al Personal de Enfermería de Hospitalización. (Ver anexo N° 1)

<sup>2</sup> Entrevista exploratoria realizada a los pacientes. (Ver anexo No.2)

## 1.4 IDENTIFICACION DEL PROBLEMA

Por todo lo anteriormente expuesto se plantea el siguiente problema:

¿El personal de enfermería de hospitalización se siente debidamente motivado en su fuente de trabajo como para satisfacer las necesidades de los pacientes?

## 1.5 OBJETIVOS

### 1.5.1 General

Desarrollar estrategias de incentivos de motivación, para el personal de enfermería de hospitalización del Hospital Arco Iris, con la finalidad de aumentar la satisfacción en la atención a los pacientes.

### 1.5.2 Específicos

- Describir las causas que provocan la desmotivación en el personal de enfermería
- Determinar el tipo de ambiente laboral dentro del Hospital en el Área de Enfermería.
- Analizar la causa y efecto de la falta de motivación en el personal.
- Analizar la misión, la visión y valores del Hospital Arco Iris.
- Determinar el nivel de calidad de atención al cliente.

## 1.6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La metodología de la investigación representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar sus resultados y de presentar posibles soluciones a un determinado problema.”



Por lo tanto, la metodología ayudo a conocer los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos relacionados al presente estudio.

- El método de investigación utilizado en el presente trabajo es de carácter deductivo.

“El método deductivo es el cual considera hechos generales conocidos, como teorías y conceptos, para llegar a hechos particulares desconocidos contenidos en una situación general”<sup>3</sup>

Este método fue implementado en las distintas etapas de la investigación, en este sentido se partirá de aspectos generales como los teóricos para llegar a la propuesta basada en los mismos y en la realidad existente en la institución motivo del estudio.

### 1.6.1 Tipos de Investigación

- El tipo de investigación que se utilizará es Descriptivo – Analítico.

**Descriptivo.-** Las investigaciones descriptivas buscan especificar las propiedades, las características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población<sup>4</sup>

**Analítico.-** Distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> HERNANDEZ Sampieri, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y Baptista, Pilar, “Metodología de la Investigación” 3ª Ed, Editorial Mc Graw Hill, México, 2003. Pág. 140

<sup>4</sup> SAMPIERI Hernández, Roberto; FERNANDEZ Collado, Carlos; BAPTISTA Lucio, Pilar Metodología de la Investigación Pág.102 4ta Edición, editorial Mc Graw Hill ; México, 2003.

<sup>5</sup> IDEM Pág. 140

## 1.6.2. Fuentes de Información

**1.6.2.1. Fuentes primarias.-** “Constituyen el objeto de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura y proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de los estudios correspondientes”.<sup>6</sup>

Entre las fuentes primarias tenemos:

### **Entrevista**

“Consiste en la obtención y registro de datos e información esencialmente primaria, mediante el contacto personal con la fuente, que puede ser una persona o un grupo de personas, a través de conversaciones de naturaleza profesional o técnica sobre el tema a investigar”<sup>7</sup>.

### **Encuesta**

“Consiste en la captación consciente planeada y registrada en cuestionarios de hechos, opiniones, juicios, motivaciones y situaciones a través de las respuestas obtenidas al realizar la encuesta. Este método requiere un cuestionario destinado a recabar respuestas escritas u orales”.<sup>8</sup>

### **De Campo**

La investigación de campo es la que se realiza directamente en el medio donde se presenta el fenómeno que es objeto del estudio.

**De Observación.-**“Es también información de primera mano que obtiene el investigador mediante un proceso de observación donde se manifiesta él o los

---

<sup>6</sup> SAMPIERI Hernández, Roberto; FERNANDEZ Collado, Carlos; BAPTISTA Lucio, Pilar Metodología de la Investigación Pág.66 4ta Edición, editorial Mc Graw Hill ; México, 2003.

<sup>7</sup> ARANDIA Saravia, Lenin R. Métodos y Técnica de investigación y aprendizaje; La Paz-Bolivia Pág. 101 4ta Ed. 2006 editorial Catacora

<sup>8</sup> IDEM Pág.101

fenómenos que estudia.”<sup>9</sup>

**1.6.2.2. Fuentes secundarias.-** Son listas, compilaciones y resúmenes de referencia o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados.

- Entre las fuentes secundarias se encuentran:

### **Documental**

“Es la información que se obtiene a partir del análisis de diagnósticos, bibliografía, revistas, impresos y otros documentos relevados sobre el tema de estudio”<sup>10</sup>

## **1.7 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.7.1 Alcance Temporal**

La presente investigación se realizó con información que data desde el año 2008 al 2009.

### **1.7.2 Alcance Espacial**

Se realizó el estudio en el Hospital Arco Iris que se encuentra en la zona de Villa Fátima de la ciudad de La Paz.

### **1.7.3 Alcance Temático**

La presente investigación esta relacionada con la malla Curricular de la Carrera de Administración de Empresas en el Área: Administración Gerencial  
Específicamente en la materia de Administración de Recursos Humanos que comprende los temas de Motivación y Satisfacción

<sup>9</sup> ROSSO, Humberto, “Guía Metodológica para la Elaboración del Trabajo Dirigido”

<sup>10</sup> IDEM

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ADMINISTRACION

Proviene del latín ad (dirección tendencia) y Ministre (subordinación –obediencia) y significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro.

Administración es el proceso de planear, organizar dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos.<sup>11</sup>

La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos.<sup>12</sup>

Fayol las define como las funciones del administrador <sup>13</sup> :

Planear: visualizar el futuro y trazar el programa de acción.

Organizar: construir las estructuras material y social de la empresa.

Dirigir: guiar y orientar al personal.

Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos.

Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las ordenes dadas.

Observando todos estos conceptos podemos señalar que la administración interpreta los objetivos propuestos por la organización y los transforma en acción organizacional a través de la planeación, organización, dirección y el control de todas las actividades.

---

<sup>11</sup> CHIAVENATO, Idalberto Administración general pág. 8

<sup>12</sup> KOONTZ Heinz Wehrich, Harold "Administración una perspectiva global" 11ª edición pág.6

<sup>13</sup> CHIAVENATO, Idalberto Administración general pág. 91

## 2.2 ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS

La administración de recursos humanos (ARH) es la parte de la organización que trata con la dimensión “humana”. Esta puede verse desde dos enfoques distintos.

**Primero:** Es una función para proporcionar personal o apoyo a la organización.

**Segundo:** Es una función que compete a todos los gerentes.<sup>14</sup>

Para Werther William el término “Recursos Humanos” “se refiere a las personas que componen una organización ya que los seres humanos constituyen el elemento común a toda la organización; en todos los casos son hombres y mujeres quienes crean y ponen en práctica las estrategias e innovaciones de las organizaciones”.<sup>15</sup>

“Según Idalberto Chiavenato tratar a las personas como recursos organizacionales es desperdiciar el talento y la mente productiva. Por tanto, para proporcionar esta nueva visión de las personas, hoy se habla de gestión del talento humano y no de recursos humanos, y ya no se tratan como meros empleados remunerados en la función de la disponibilidad de tiempo para la organización, sino como socios y colaboradores del negocio de la empresa”.<sup>16</sup>

Por lo tanto llegamos a la conclusión de que las personas y organizaciones son un sólo equipo de trabajo lo cual hace que sean fundamentales y sin las cuales la Administración de Recursos Humanos no podría existir.

---

<sup>14</sup> DE CENZO, David; ROBBINS, Stephen “Administración de Recursos Humanos” Editorial Limusa. S.A. de C.V. primera ed., Mexico 2001. Pág. 8

<sup>15</sup> WERTHER William; DAVIS Keith. “Administración de Personal y RRHH “. Editorial Mc Graw Hill quinta ed., Pág. 6

<sup>16</sup> CHIAVENATO, Idalberto “Gestión Del Talento Humano” editorial Mc Graw Hill primera ed. Colombia 2002., Pág. 30

## 2.3 MOTIVACION

Motivación viene de “motivo”, y motivo viene del verbo latino moveré. “La palabra designa una fuerza motriz: psicológica en este caso. Ha sido definida como el conjunto de las razones que explican los actos de un individuo o bien la explicación del motivo o motivos por los que se hace una cosa. Su campo lo forman los sistemas de impulsos, necesidades, intereses, pensamientos, propósitos, inquietudes, aspiraciones y deseos que mueven a las personas a actuar en determinadas formas”.<sup>17</sup>

Se dan numerosas definiciones de motivación entre las cuales tenemos las siguientes:

“Definiremos la motivación como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad de esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual”<sup>18</sup>.

Para Chiavenato motivación es: “aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera para llegar a un objetivo específico”<sup>19</sup>

Una definición más descriptiva de la motivación plantearía que es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condiciona ese algo. Ese algo en pocas palabras sería el trabajo productivo que ayuda a la organización a lograr sus metas y objetivos.<sup>20</sup>

Motivación es el impulso que posee cada ser humano para llegar a su objetivo, el cual sería el de satisfacer la necesidad por la cual esta luchando hasta conseguirla finalmente.

---

<sup>17</sup> RODRIGUEZ Estrada, Mauro “Motivación al Trabajo” Pág.16

<sup>18</sup> STEPHEN P. Robbins “Comportamiento Organizacional” octava edición Pág.168

<sup>19</sup> CHIAVENATO, Idalberto “Administración De Recursos Humanos” editorial Mc Graw Hill quinta edición Colombia 2001 Pág. 68

<sup>20</sup> IDEM Pág. 68

### 2.3.1. TIPOS DE MOTIVACION

La motivación es un fenómeno complejo y polifacético. Por lo tanto conviene estudiarla antes en sus dimensiones más generales.

Existen motivaciones primarias y secundarias; las primarias responden a los impulsos biológicos: el hambre, la sed, la respiración, la micción, el descanso, etc. Las secundarias son adquiridas de experiencias, son fruto de la historia individual y del aprendizaje.<sup>21</sup>

Según Stephen las motivaciones son<sup>22</sup> :

**Motivación extrínseca:** El sujeto se mueve por las consecuencias que espera alcanzar.

**Motivación intrínseca:** La persona se mueve por las consecuencias que espera que produzcan en él la acción ejecutada.

**Motivación trascendente:** El sujeto se mueve por las consecuencias que espera que produzca su acción en otro u otros sujetos presentes en su entorno.

Estas tres motivaciones, se encuentran en todas las personas, aunque en proporciones distintas.

Otro tipo de motivación son las teorías motivacionales clásicas que se resumen en el Cuadro No 1 más adelante.

### 2.3.2. PROCESO DE MOTIVACION

Dado que los individuos están experimentando alguna necesidad insatisfecha y tienen el deseo de cambiar ese estado, la tensión que tiene provocara que exhiban una conducta particular, y que en el modelo que aquí se presenta se llame esfuerzo. El esfuerzo es la acción visible de los individuos que se enfoca hacia una meta en particular. Estas acciones se realizan para poder lograr las

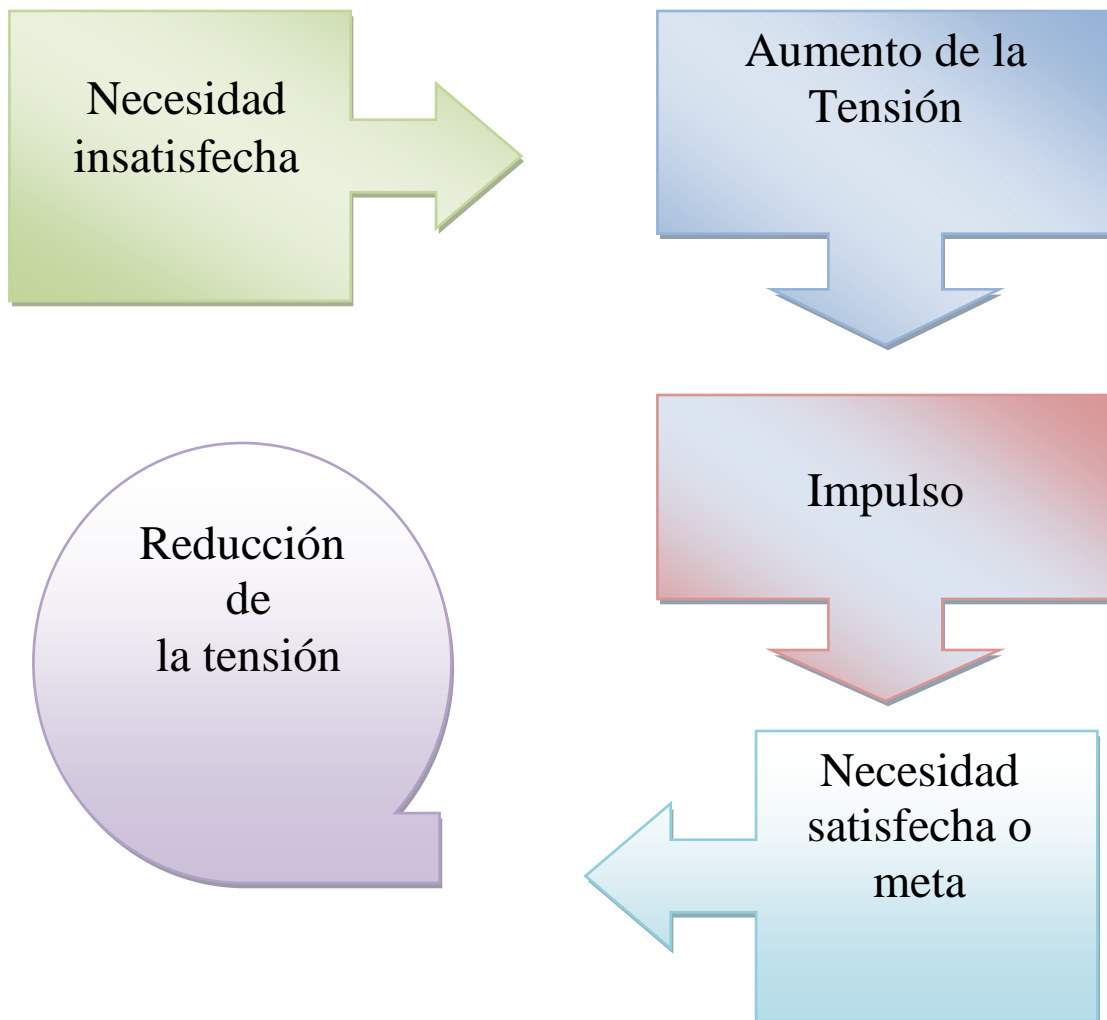
<sup>21</sup> RODRIGUEZ Estrada, Mauro "Motivación al Trabajo" Pág. 19

<sup>22</sup>STEPHEN P. Robbins Comportamiento Organizacional octava edición Pág. 21

metas propuestas. Si el esfuerzo invertido tiene esto en el logro de las metas, entonces podrá esperarse que las necesidades se satisfagan, y de esta manera reducir la tensión que originalmente se experimento. (Véase fig. 1).

## FIGURA No 1

### Esquema del proceso de motivación



Fuente: Elaboración propia en base a:  
WERTHER, Williams "PROCESO DE MOTIVACION"



**CUADRO Nº 1**

<b>Teoría</b>	<b>Autor</b>	<b>Resumen</b>
Jerarquía de las necesidades	Abraham Maslow	Cinco tipos de necesidades clasificadas en orden jerárquico de menor a mayor: fisiológicas, de seguridad, de pertenencia, de estatus (o reconocimiento) y de autorrealización.
Teoría X - Teoría Y	Douglas Mc Gregor	Propone dos conjuntos alternativos de suposiciones que los gerentes tienen acerca de los seres humanos: uno, básicamente negativo, llamado Teoría X; y el otro, básicamente positivo, llamado Teoría Y. Mc Gregor sostiene que las suposiciones de la teoría Y tienen más valor que las de la Teoría X, y que se debe maximizar la motivación a los empleados otorgándoles mayor participación y autonomía en su trabajo.
Motivación – higiene	Frederick Herzberg	Argumenta que los factores intrínsecos del puesto de trabajo motivan al empleado, mientras que los factores extrínsecos solamente lo apaciguan.
Motivos de logro, de afiliación y de poder	David McClelland	Propone que existen tres necesidades fundamentales en las situaciones laborales: el logro, la afiliación y el poder. Una gran necesidad de logro se relaciona positivamente con niveles más altos de desempeño en el trabajo, cuando los puestos ofrecen responsabilidad, retroalimentación y un reto moderado.
Teoría de la equidad	J. Stacey Adams	Un individuo compara la relación esfuerzo/beneficio que él tiene con la que tienen otras personas relevantes para él. Si percibe una desigualdad, el individuo se esforzará más o buscará otro referente.
Teoría de la expectativa	Víctor Vroom	Propone que la motivación es una función de valencia (valor) en las relaciones esfuerzo-desempeño y desempeño-recompensas.

**RESUMEN DE LAS TEORIAS MOTIVACIONALES CLASICAS**

**2.3.3. MOTIVACION Y CONDUCTA**

Según Chiavenato, existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana, estas son<sup>23</sup>:

<sup>23</sup> <http://motivacionlaboral.galeon.com/index>.

- a) El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.
- b) El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.
- c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

## 2.4. SATISFACCIÓN

Las interacciones cara a cara con los clientes hacen que la satisfacción del cliente sea crucial. Sin lugar a dudas, la satisfacción del empleado y la del cliente están directamente relacionadas. Los empleados insatisfechos, que están en contacto con los clientes, llevarán a que los clientes evalúen mal la actuación de la organización.

“La satisfacción de un cliente (paciente), depende de un gran número de factores objetivos y subjetivos. Factores que involucran la calidad del servicio prestado, de beneficios del servicio, de la adaptación del servicio a las necesidades del usuario”.<sup>24</sup>

“La satisfacción se basa en el grado en que la experiencia con el producto o servicio corresponde a las expectativas del comprador o las supera”.<sup>25</sup>

Para HOFFMAN la satisfacción: “Se trata de una comparación de las expectativas de los consumidores con sus percepciones relacionadas con el encuentro real del

---

<sup>24</sup> HENRIQUE, Marcos - NOGUEIRA, Cobra “Marketing de Servicios - Conceptos y Estrategias”, Pág. 159

<sup>25</sup> STANTON, William J., “Fundamentos de Marketing”, Pág. 18, México 1998, 11ª Edición.

servicio. Si las percepciones de los clientes cumplen con sus expectativas, entonces, se dice que éstas han sido confirmadas y el cliente estará satisfecho. Si las percepciones y las expectativas no son iguales, entonces se dice que las expectativas han sido desmentidas<sup>26</sup>. Existen dos clases de desmentidos, positivos y negativos.

**Desmentido negativo.-** Es cuando las percepciones de los clientes están por debajo de sus perspectivas, el cual desemboca en insatisfacción del cliente, publicidad negativa y la deserción del cliente.

**Desmentido positivo.-** Se trata cuando las percepciones están por arriba de las expectativas y dan por resultado la satisfacción, publicidad positiva de boca en boca y la retención de este.

## 2.5. LA CADENA DEL SERVICIO – UTILIDADES

La satisfacción de los empleados y la de los clientes guardan una relación directa. Los empleados satisfechos no abandonan la empresa y mejoran su productividad, este aumento de productividad.

Por lo tanto, la satisfacción de los empleados está ligada a incrementos en la productividad general de la empresa y a decrementos en los costos por concepto de reclutamiento y capacitación. El aumento de productividad, sumado a un deseo sincero de ayudar a los clientes, da como resultado el valor externo del servicio. Las actitudes de los empleados y lo que piensan de la organización suelen verse reflejados en sus comportamientos.

La satisfacción de los clientes guarda una relación directa con su lealtad. El efecto neto de la retención de clientes es un aumento en los ingresos y en la rentabilidad de la empresa.

---

<sup>26</sup> HOFFMAN Dávalos, “Fundamentos de Marketing de servicio – Conceptos y Casos”, Pág.298, México D.F. 2002, Edit., Thomson, 2da. Ed.

Al mismo tiempo los empleados también reciben un premio a su esfuerzo. Los resultados ligados a la satisfacción de lo empleados – valores externos del servicio, la satisfacción y la lealtad de los clientes, el aumento de los ingresos y la mayor rentabilidad – refuerzan el compromiso de la compañía para mejorar constantemente la calidad interna del servicio.

### GRÁFICO N° 1 LA CADENA DEL SERVICIO – UTILIDADES

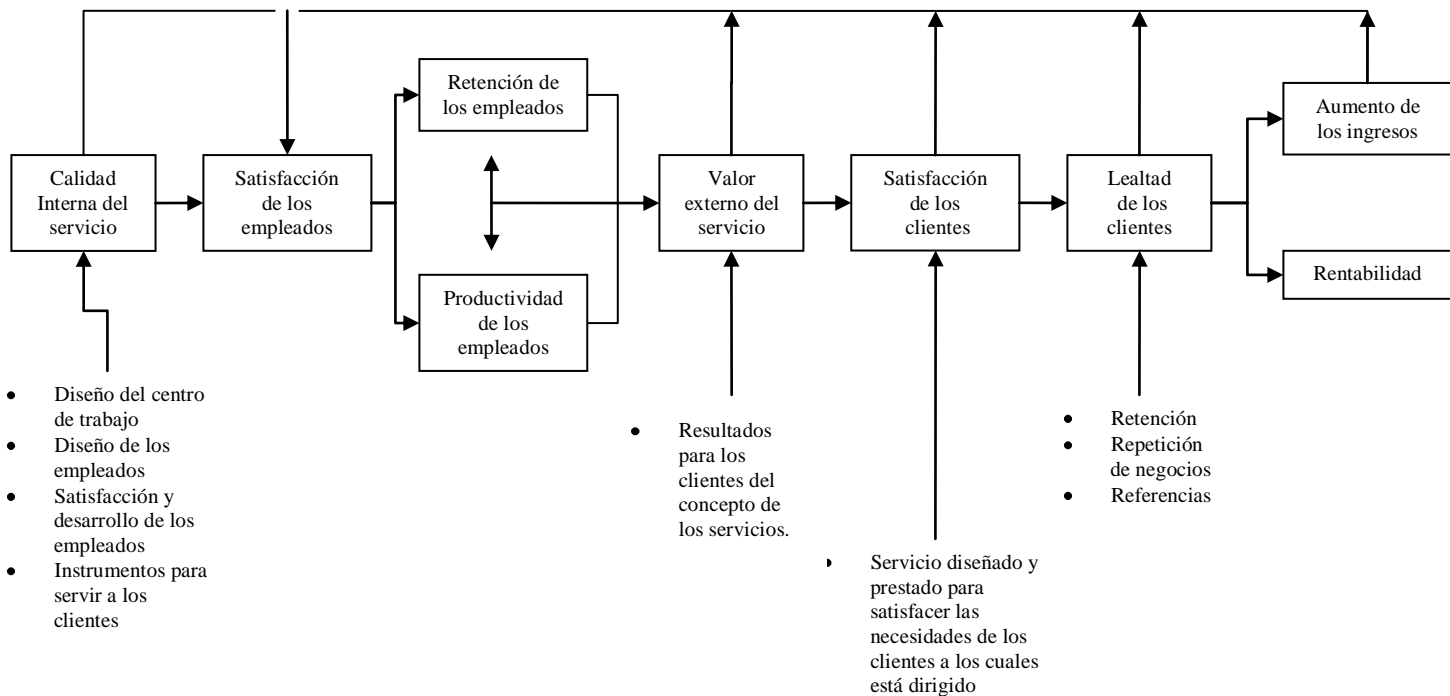


Gráfico No 1:

Fuente: HOFFMAN Dávalos, “Fundamentos de Marketing de servicio – Conceptos y Casos”

Las empresas que se enorgullecen de sus esfuerzos por satisfacer a los clientes, normalmente ofrecen un entorno laboral positivo, representan un reto para el desempeño de los empleados y en consecuencia, sus esfuerzos son premiados. (Ver gráfico N° 1)

## 2.6. SERVICIO

Los servicios son “actividades identificables e intangibles que constituyen el objeto principal de una transacción cuyo fin es satisfacer las necesidades o deseos del cliente”<sup>27</sup>

Según Kotler, es “cualquier cosa, actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es básicamente intangible y no tiene como resultado la obtención de algo”<sup>28</sup>

Los servicios “son actos, esfuerzos o acciones, carecen de propiedades materiales que los consumidores pueden percibir con los sentidos antes de comprarlos”<sup>29</sup>

### 2.6.1. CALIDAD DEL SERVICIO

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrato. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

En el gráfico N° 2 podemos observar las diferentes dimensiones de la calidad del servicio de salud, que van del usuario interno que está conformado por todo el equipo de trabajo que tiene un hospital, hasta el usuario externo que es el paciente, el cual percibe directamente la calidad del servicio.

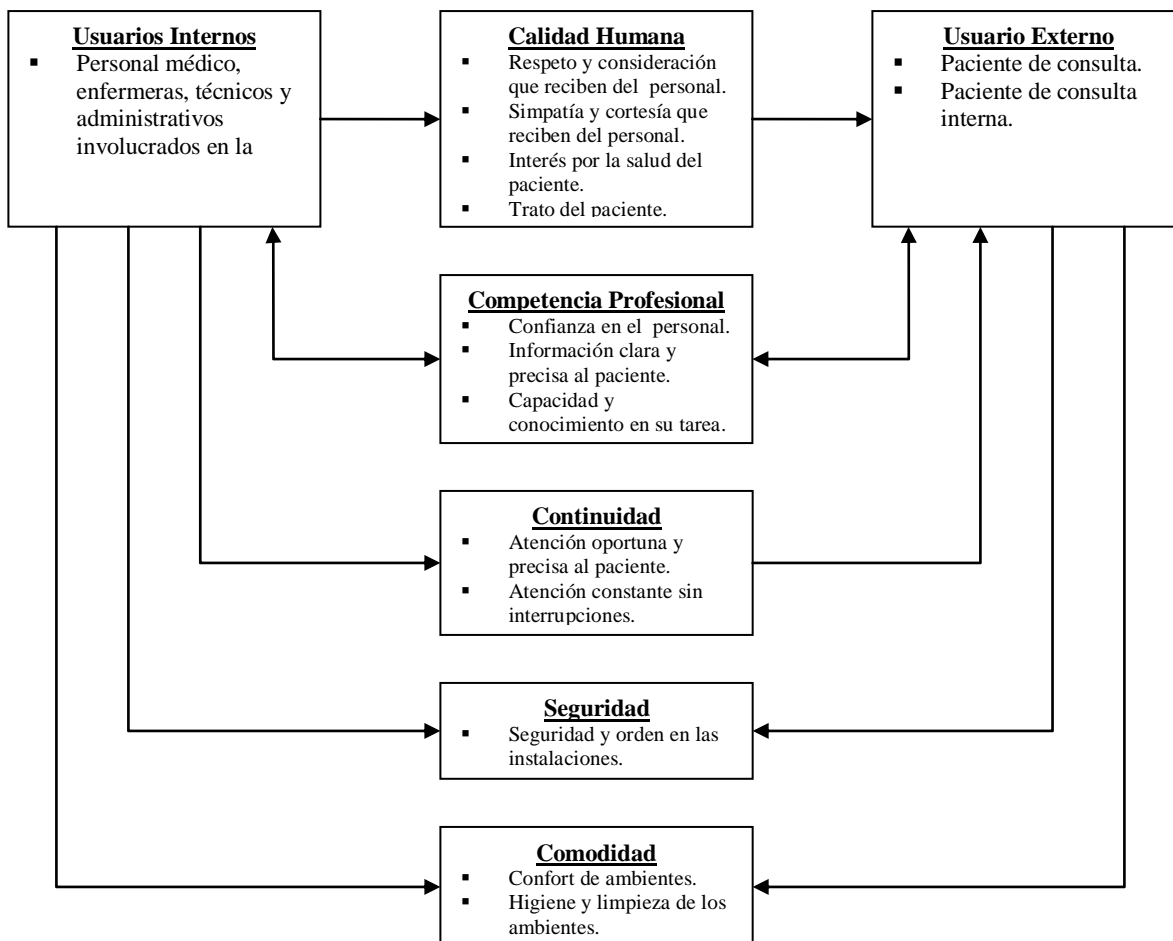
<sup>27</sup> STANTON, William: “Fundamentos del Marketing”, México, 11ª Ed. Pág.567

<sup>28</sup> KOTLER, Philip: “Fundamentos de la Mercadotecnia”, México 2003, Pág.278

<sup>29</sup> HOFFMAN, Dávalos, “Fundamentos de Marketing de servicio – Conceptos y Casos”, 2da Ed., Pág.4

## GRÁFICO No 2

### DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SALUD



Fuente: Gráfico elaborado en base a:  
DI PRETI, LORI Y COOLBS “Serie de Perfeccionamiento”

Mediante estas dimensiones de calidad es posible influir en los clientes para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de atención, responsabilidad, eficiencia u otro atributo apreciado por el cliente. Entre estas diferentes dimensiones podemos mencionar: la calidad humana, competencia profesional, continuidad, seguridad y comodidad.

## 2.7. SERVICIOS DE SALUD

Los servicios de salud tienen grandes diferencias que suelen atribuirse a cuatro características distintivas, es decir, la intangibilidad, la inseparabilidad, la variabilidad, y el carácter perecedero. Como se visualiza en el gráfico N° 3.

### 2.7.1. Intangible

“Un producto es un objeto, algo palpable; el servicio es el resultado de un esfuerzo, de una acción. Cuando un servicio es vendido, no hay, como regla general, nada para ser mostrado que sea tangible. Los servicios son consumidos pero no pueden ser poseídos”.<sup>30</sup> Es así que los servicios que presta el Hospital no pueden ser palpables ni muestran apariencia estética, gusto u olor.

### 2.7.2. Inseparable

“La intangibilidad se entiende como la relación material entre el prestador del servicio y el servicio prestado; la participación del cliente en el proceso de producción del servicio, y la participación de otros clientes que comparten la experiencia del servicio”.<sup>31</sup> En un Hospital la participación del cliente en el proceso de producción es de vital importancia pues se requiere la presencia física del paciente para que este pueda recibir el servicio.

### 2.7.3. Variable

No se pueden establecer patrones rígidos de desempeño puesto que el servicio de salud se consume en el mismo momento en que se produce.

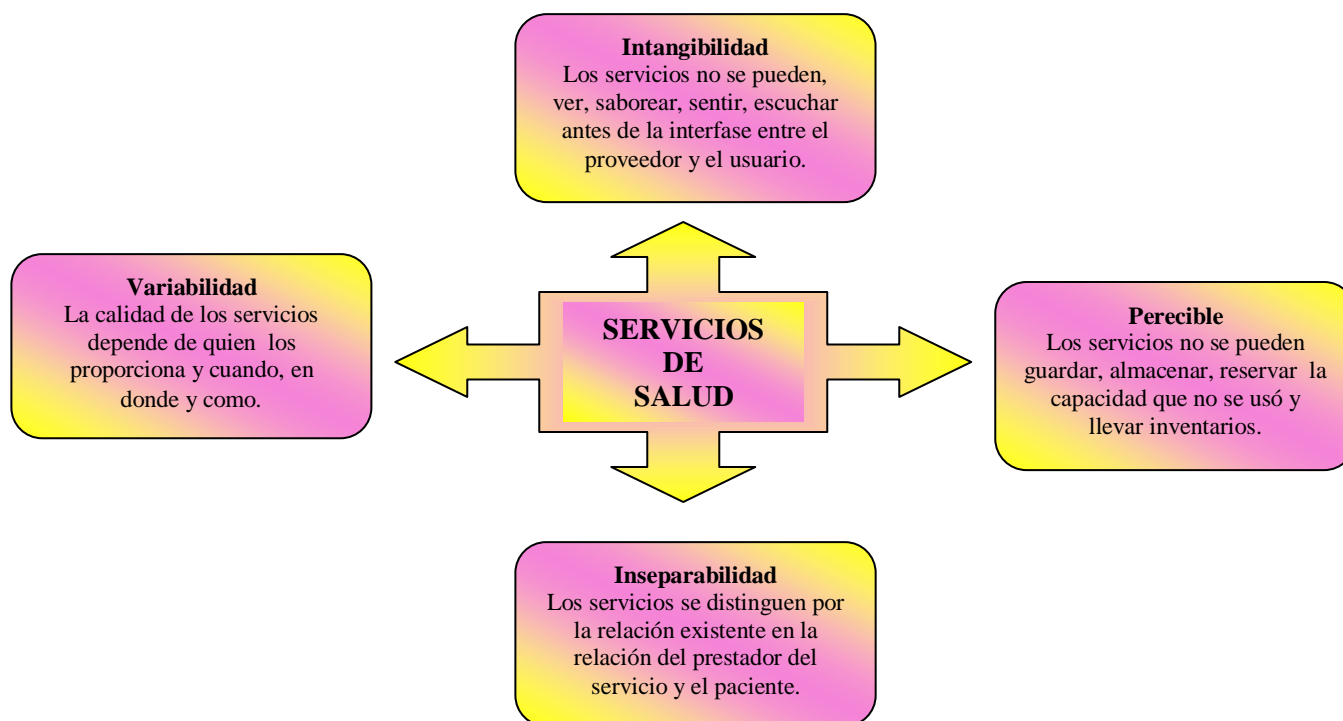
<sup>30</sup> WARG, FLAVIO A., “Marketing de Servicios” - (Características de los servicios), Pág.6

<sup>31</sup> HOFFMAN, DAVALOS, “Fundamentos de Marketing de servicio – Conceptos y Casos”, Pág.31

### 2.7.4. Perecibles

Característica distintiva de los servicios en el sentido de que es imposible hacer inventarios, no pueden ser almacenados y vendidos más adelante- por ejemplo- en la hospitalización, las camas que no se ocuparon, no pueden ser almacenadas y usadas más adelante o en la atención a un paciente, no se puede recuperar el tiempo perdido de un espacio vacío en la agenda de citas.

**GRÁFICO N° 3**  
**CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE SALUD**



Fuente: Elaboración en base a:  
Kotler Philip "Fundamentos de Mercadotecnia", 4ta Ed., México 1998, Pág.265  
HOFFMAN, Dávalos, "Fundamentos de Marketing de servicio – Conceptos y Casos", 2da Ed.,  
Pág.31 y 41

## 2.8 NIVELES DE ATENCIÓN DE SALUD

La prestación de servicios debe realizarse en todos los establecimientos de salud, organizados en tres niveles de atención.

**2.8.1. PRIMER NIVEL.-** Corresponde a las modalidades de atención cuya oferta de servicios se enmarca en la promoción y prevención de la salud, la consulta



ambulatoria e internación de tránsito. Este nivel de atención esta conformado por: la medicina tradicional, brigada móvil de salud, puesto de salud, consultorio médico, centro de salud con o sin camas, poli consultorios: constituyéndose en la puerta de entrada y el sistema de atención en salud.

**2.8.2. SEGUNDO NIVEL.-** En este nivel, la modalidad de atención corresponde a consultas ambulatorias de mayor complejidad, y la internación Hospital Aria en las especialidades de: gineco-obstetricia, pediatría, cirugía general y medicina interna. Corresponde a este nivel de atención el Hospital Básico de Apoyo, en el cual se enmarca el Hospital Arco Iris

### **Hospital Básico de Apoyo**

Contempla la capacidad resolutive de atención de los Puestos y Centros de Salud, proporciona internación y atención especializada a la red de servicios.

Asegura el sistema de referencia y contrarreferencia y realiza acciones de investigación y educación permanente dirigida a la sociedad civil.

En situaciones de escasez de personal, se priorizará las especialidades de obstetricia y pediatría. El Hospitales responsable de organizar un programa de atención móvil.

El Hospital Básico de Apoyo tiene las siguientes obligaciones:

1. Prestar servicios de salud a la población derivada por los centros de salud que conforman una misma red de servicios de salud.
2. Realizar una programación operativa sobre la base de las prioridades nacionales de salud establecidas.
3. Programar anualmente los requerimientos de recursos humanos, insumos médicos, alimentación, servicios básicos y mantenimiento.

4. Gestionar a través del Directorio Local de Salud, la atención de los requerimientos priorizados.

**2.8.3. TERCER NIVEL.-** Corresponde a la consulta ambulatoria de especialidad; internación Hospital Aria de especialidades y sub especialidades; servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento de alta tecnología y complejidad. Las unidades operativas de este nivel son los hospitales generales, institutos y hospitales de especialidades.

## **2.9. MARCO LEGAL**

### **2.9.1. MARCO NORMATIVO GENERAL DEL SECTOR DE SALUD** **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO AÑO 2009**

#### **ARTICULO 35**

I. El Estado, en todos sus niveles, protegerá el derecho a la salud, promoviendo políticas públicas orientadas a mejorar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso gratuito de la población a los servicios públicos.

#### **ARTICULO 36**

- I. El Estado garantizará el acceso al seguro universal de salud.  
II. El Estado controlará el ejercicio de los servicios públicos y privados de salud, y lo regulará mediante la ley.

#### **ARTICULO 37**

El Estado tiene la obligación indeclinable de garantizar y sostener el derecho a la salud, que se constituye en una función suprema y primera responsabilidad financiera. Se priorizará la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades.

## **ARTICULO 38**

- I. Los bienes y servicios públicos de salud son propiedad del Estado, y no podrán ser privatizados ni concesionados.
- II. Los servicios de salud serán prestados de forma ininterrumpida.

## **ARTICULO 39**

- I. El Estado garantizará el servicio de salud público y reconoce el servicio de salud privado; regulará y vigilará la atención de calidad a través de auditorías médicas sostenibles que evalúen el trabajo de su personal, la infraestructura y el equipamiento, de acuerdo con la ley.
- II. La ley sancionará las acciones u omisiones negligentes en el ejercicio de la práctica médica.

## **ARTICULO 40**

El Estado garantizará la participación de la población organizada en la toma de decisiones y en la gestión de todo el sistema público de salud.

## **ARTICULO 41**

- I. El Estado garantizará el acceso de la población a los medicamentos.
- II. El Estado priorizará los medicamentos genéricos a través del fomento de su producción interna y, en su caso, determinará su importación.
- III. El derecho a acceder a los medicamentos no podrá ser restringido por los derechos de propiedad intelectual y comercialización, y contemplará estándares de calidad y primera generación.

## ARTICULO 44

- I. Ninguna persona será sometida a intervención quirúrgica, examen médico o de laboratorio sin su consentimiento o el de terceros legalmente autorizados, salvo peligro inminente de su vida.
- II. Ninguna persona será sometida a experimentos científicos sin su consentimiento.

## ARTICULO 45

- I. Todas las bolivianas y los bolivianos tienen derecho a la seguridad social con carácter gratuito.
- II. La seguridad social se presta bajo los principios de universalidad, integridad, equidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad, intercultural y eficacia. Su dirección y administración corresponde al Estado, con control y participación social.
- V. Las mujeres tienen derecho a la maternidad segura, con una visión y práctica intercultural; gozarán de especial asistencia y protección del Estado durante el embarazo, parto y en los periodos prenatales y postnatal.
- VI. Los servicios de seguridad social pública no podrán ser privatizados ni concesionados.

### **2.9.2. LEY Nº 3131**

### **LEY DEL EJERCICIO PROFESIONAL MÉDICO 8 DE AGOSTO DE 2005**

## **CAPITULO I**

### **OBJETO Y AMBITO DE APLICACIÓN**

**ARTICULO 1. (Objeto de la ley).** La presente Ley tiene por objeto regular el Ejercicio Profesional Médico en Bolivia.

**ARTICULO 2. (Ámbito de Aplicación).** La presente Ley se aplicará en el Sistema Nacional de Salud, conformado por los sectores: Público; Seguridad Social; Privado sin fines de lucro y Privado con fines de lucro, legalmente autorizados.

## **CAPITULO VI**

### **DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE**

**ARTICULO 13. (Derechos del Paciente).** Todo paciente tiene derecho a:

- a) Recibir atención médica humanizada y de calidad.**
- b) La dignidad como ser humano y el respeto a sus creencias y valores étnicos culturales.
- c) La confidencialidad.
- d) Secreto médico.
- e) Recibir información adecuada y oportuna para tomar decisiones libre y voluntariamente.**
- f) Libre de elección de su médico, de acuerdo a disponibilidad institucional.
- g) Reclamar y denunciar si considera que sus derechos humanos han sido vulnerados durante la atención médica.
- h) Disponer de un horario y tiempo suficiente para una adecuada atención.
- i) Respeto a su intimidad.**
- j) Trato justo y equitativo sin desmedro de su condición socioeconómica, étnico cultural, de género y generacional.**
- k) Solicitar la opinión de otro médico en cualquier momento.
- l) Negarse a participar en investigaciones o enseñanza de la medicina, salvo en situaciones que la Ley establece.
- m) Apoyar a la práctica médica como voluntarios en el tratamiento de enfermedades graves y ayudar a su rehabilitación.

**ARTICULO 14. (Deberes del Paciente).** Todo paciente tiene deber de:

- a) Trato digno y respetuoso a su médico.

- b) Cumplir oportuna y disciplinadamente las prescripciones e indicaciones médicas.
- c) Comunicar de manera veraz y completa sus antecedentes de salud, personales y familiares.

### **2.9.3. DECRETO LEY Nº 15629 AÑO 1978**

### **CODIGO DE SALUD DE LA REPUBLICA DE BOLIVIA**

#### **ARTICULO 2**

La salud es un bien de interés público, corresponde al Estado velar por la salud del individuo, la familia y la población en su totalidad.

#### **ARTICULO 4**

Se establece el derecho a la salud de todo ser humano que habite el territorio nacional, sin distinción de raza, credo político, religión y condición económica y social, derecho que es garantizado por el Estado.

#### **ARTICULO 5**

El derecho a la salud del habitante boliviano consiste en:

- a) Gozar de las prestaciones integrales de salud de la misma calidad, en eficacia y oportunidad.
- b) A ser informado por la Autoridad de Salud en materias relacionadas con la conservación, restauración y mejoramiento de la Salud.
- c) A no ser sometido a exámenes, tratamientos médicos o quirúrgicos innecesarios.
- d) A no ser sometido a experimentación clínica y científica sin el previo consentimiento de la persona, con la debida información en cuanto al riesgo.

- e) **A ser atendido por cualquier servicio médico público o privado en caso de emergencia, al margen de cualquier consideración económica o del sistema de atención médica a que pertenece el paciente.**
- f) Al proporcionar al niño, al incapacitado, al invalido y al anciano prestaciones especiales de salud.
- g) A proporcionar a la mujer control médico pre y post natal.
- h) A recibir servicios de salud adecuados a las personas mentalmente afectadas respetando su condición de persona humana.

## **ARTICULO 6**

**Toda persona está en el deber de velar por el mejoramiento, la conservación y recuperación de su salud personal y la de sus familiares dependientes, evitando acciones u omisiones perjudiciales y cumpliendo las instrucciones técnicas y las normas obligatorias que la Autoridad de Salud disponga.**

### **2.10. MARCO INSTITUCIONAL**

Fundación Arco Iris es una organización no gubernamental, basada en los principios de la Iglesia Católica que desde 1994 lucha contra la discriminación, marginación y falta de oportunidades que sufren miles de niños, niñas y jóvenes: huérfanos, cuyos padres están en la cárcel, víctimas de violencia intrafamiliar, maltratos, violaciones, los que viven o trabajan en las calles de la ciudad de La Paz – Bolivia.

A partir de 1997 adquirió personalidad jurídica, canónica y civil, como organización, pasando a denominarse "Fundación Arco Iris".

Para cumplir su objetivo ejecuta numerosos proyectos de apoyo integral y realiza campañas de sensibilización entre las personas con espíritu de solidaridad y desprendimiento. Casi en su totalidad, la Fundación se sostiene con el apoyo de

personas individuales, sin grandes financiamientos de la cooperación internacional o gubernamental. Busca ser un signo de amistad, solidaridad y desprendimiento, en favor de los más pobres, necesitados y desprotegidos.

### **2.10.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA FUNDACION ARCO IRIS**

La Fundación Arco Iris es legalmente establecida en Bolivia, conforme a la Personería Jurídica N° 42/1997, otorgada acorde a las leyes del país por la Prefectura del departamento de La Paz.

Conforme a los Estatutos la máxima autoridad de decisión y control de la Fundación es el Presidente junto con el Directorio conformado por 5 miembros. El cargo del Primer Presidente, de acuerdo a lo establecido en los estatutos, lo ocupa en forma vitalicia el Reverendo Padre José María Neuenhofer.

El Directorio de la Fundación se reúne 2 veces al año en sus reuniones ordinarias, principalmente para considerar el informe de actividades y balance de la gestión anterior y por otra parte para aprobar la planificación y presupuesto para una nueva gestión. En ésta el Directorio también define las políticas institucionales. En las reuniones extraordinarias el Directorio determina, entre otros, los gastos extraordinarios, por ejemplo relacionados con la adquisición de algún bien inmueble, refacción, etc.

### **2.10.2. HOSPITAL ARCO IRIS**

El Hospital arco iris consta de 100 camas, muestra un alto estándar en su infraestructura y equipamiento médico y es considerado como “uno de los mejores” hospitales en La Paz, donde trabajan cerca de 270 personas. Cuenta con 26 especialidades y atiende cerca de 80.000 personas por año, de las cuales cerca de 4.000 pertenecen a la población principal, niños de la calle. 3 consultorios móviles además proveen de salud primaria a los niños pobres y principalmente



uno de ellos se introduce en las calles donde viven los más desprotegidos y son la meta de la Fundación Arco Iris.

Las finalidades perseguidas con el Hospital fueron: Formación, Prevención e Instrucción Sanitaria y Rehabilitación, para el grupo meta compuesto por un estimado de 5.000 niños que viven en la calle y otros 30.000 niños aproximadamente que trabajan en la calle. El proyecto debería alcanzar prioritariamente la previsión sanitaria

Estos consultorios atienden cerca de 40.000 niños menores de 18 meses por año, lo cual incluye la provisión de medicamentos en forma gratuita.

Los cuadros de morbilidad, indican que 78% de los niños padece de caries, 42% de alcoholismo, 39% de enfermedades de la vista, 28% de enfermedades venéreas, 28% de desnutrición, 26% de drogadicción y 16% otras infecciones, enfermedades de la piel, diarreas o enfermedades de las vías respiratorias.

### **2.10.3. MISION ACTUAL DEL HOSPITAL ARCO IRIS**

“Somos un Hospital Al servicio de toda la población con especial atención a los niños de y en la calle, brindando servicios de excelencia, calidez y calidad dentro de un ambiente de trabajo con responsabilidad y compromiso buscando la auto-sostenibilidad”.<sup>32</sup>

Observamos en la misión del Hospital Arco Iris que la organización, menciona “la excelencia, calidez y calidad dentro de un ambiente de trabajo con responsabilidad y compromiso” se puede tener excelencia, calidez y calidad, pero ¿sólo con responsabilidad y compromiso por parte del personal? No es necesario también mencionar la motivación y satisfacción del personal para lograr esto.

---

<sup>32</sup> Manual de Organización y Funciones, Hospital Arco Iris 2007

#### **2.10.4. VISION ACTUAL DEL HOSPITAL ARCO IRIS**

“Ser el Hospital líder en el sistema de salud, con atención cálida y excelente, al servicio de toda la población, auto-sostenible, con un personal satisfecho en su trabajo”<sup>33</sup>.

En la visión el Hospital Arco Iris menciona que desea “un personal satisfecho en su trabajo”, es decir que el personal no se encuentra satisfecho ahora. Y que es algo que desean como meta. Con el presente trabajo pudimos ver que el Personal de Enfermería (objeto de nuestro estudio) no es debidamente motivado y muchas veces dejado de lado y descuidado por la Organización.

#### **2.10.5. VALORES DEL HOSPITAL ARCO IRIS**

##### **2.10.5.1. Honestidad**

“El principio se basa en lo permanente, constante actitud que todo trabajador del hospital debe tener. Fundamentado en comunicar la verdad, en busca del bien común, que involucre a todos los grupos del interés del hospital.

##### **2.10.5.2. Justicia**

Es la virtud suprema y la voluntad de dar a cada cual lo que le corresponde, promoviendo la igualdad y equidad en todas las acciones de los trabajadores del Hospital Arco Iris.

##### **2.10.5.3. Responsabilidad**

La voluntad del individuo de asumir las consecuencias de sus decisiones y acciones, conociendo las razones de sus acciones, orientando las mismas en beneficio del hospital y sus grupos de interés.

---

<sup>33</sup> Manual de Organización y Funciones, Hospital Arco Iris 2007

#### **2.10.5.4. Transparencia**

Es la predisposición para dar a conocer aquello que es cierto en el momento oportuno, velando por la consistencia de la información.

#### **2.10.5.5. Respeto a las personas**

Actitud que garantice que las acciones propias y de otros se desarrollen considerando los derechos de los demás.

#### **2.10.5.6. Solidaridad**

Promover el desarrollo de la coparticipación entre toda la comunidad a la que servimos y del mismo modo entre los trabajadores del Hospital Arco Iris; ya que este hecho permitirá la reciprocidad de la misma, para este fin, es importante considerar la realización de planes y programas para mejorar las relaciones existentes sin ningún tipo de exclusión, dentro del marco del respeto, valores y principios y de este modo lograr el objetivo deseado<sup>34</sup>.

### **2.10.6 NORMAS DE LA JEFATURA DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL ARCO IRIS**

#### **2.10.6.1. JEFE DE ENFERMERIA**

“Cargo de dirección general, que consiste en liderizar todas las actividades técnico administrativas del equipo de enfermería del Hospital Arco Iris, sobre la base de principios científicos, humanistas, de eficiencia, de administración de salud y dirigidos fundamentalmente a la atención de los pacientes; y dando a todos los componentes de su equipo las posibilidades de realizarse profesionalmente, aprovechando su máximo potencial.

##### **2.10.6.1. a) Dependencia:**

Depende de la dirección médica del hospital, y coordina con administración.

---

<sup>34</sup> Manual de Organización y Funciones, Hospital Arco Iris 2007

Se ubica física y administrativamente en la oficina de jefatura de enfermería en el 4to piso, pero el desarrollo de su trabajo está en las diferentes unidades de asistencia a los pacientes del Hospital Arco Iris

#### **2.10.6.1. b) Funciones típica**

1. Elaborar y desarrollar el programa específico de actividades de la Jefatura de enfermería, a corto y largo plazo y que sea compatible con los objetivos y plan general de la dirección del hospital.
2. Prever la estructura de la Jefatura de enfermería, sobre la base del crecimiento y planes de desarrollo del hospital.
3. Formular las políticas que deberán observar todos los componentes de la Jefatura de enfermería, basados en los principios de conducta, nacional e internacionalmente establecidos, para el actuar de los profesionales del área, y ateniéndose a las políticas y principios éticos del Hospital Arco Iris.
4. Distribuir los recursos humanos de la Jefatura de Enfermería, en tiempo y espacio, según las necesidades del hospital, y considerando en forma programada, habilidades, capacidades, turnos, vacaciones y normas legales nacionales y del hospital, en coordinación con Recursos Humanos del Hospital Arco Iris.
5. Elaborar el rol de vacaciones coordinando con Recursos Humanos del hospital.
6. Participar en el proceso de la selección de los recursos humanos para el departamento de enfermería junto con Recursos Humanos del Hospital.
7. Colaborar y desarrollar programas de capacitación en servicio, del personal del departamento de enfermería, considerando las necesidades actuales y futuras del hospital, así como la introducción de nuevas técnicas y la inducción del personal nuevo, en coordinación con Recursos Humanos del Hospital Arco Iris.

**8. Desarrollar y aplicar criterios para la evaluación de la prestación de servicios asistenciales a los pacientes del hospital.**

**9. Evaluar los programas de trabajo y desempeño del personal de la jefatura de enfermería.**

10. Prever la provisión de materiales, equipos, medicamentos y recursos suficientes, para la atención continua de los pacientes, en las diferentes unidades del hospital, considerando las situaciones de emergencias.

11. Elaborar y aplicar un programa de control, mantenimiento y reposición de equipo e instrumental de uso de la jefatura de enfermería.

12. Informar a las instancias que corresponde (Sub-Dirección Médica y Recursos Humanos) sobre los acontecimientos irregulares dentro la Jefatura de enfermería y atención a pacientes.

13. Realiza el censo diario de pacientes y registra en los formularios que corresponden.

14. Supervisa al personal inmediato inferior, el trabajo que desarrolla, así como al resto del personal de la jefatura de enfermería.

15. Informar a dirección sobre el estado de pacientes críticos.

16. Cooperar y participar en programas de educación continua e investigación del hospital, o de este con entidades educativas o de investigación.

17. Desarrollar métodos eficientes de comunicación, con el personal de su Jefatura y otros del hospital, que favorezcan a una buena toma de decisiones.

18. Representar a la Jefatura de enfermería ante los diferentes órganos del hospital, y en caso autorizado por la dirección, fuera de este.

19. Cumplir y hacer cumplir el trabajo, la ética, normas y reglamentos del hospital.

**20. Velar por la buena imagen de la jefatura de enfermería y el hospital, dentro y fuera de este.**

#### **2.10.6.1. c) Requisitos para el cargo de Jefatura de Enfermería:**

Ser licenciada en enfermería con título en provisión nacional, Estar inscrita en el Colegio Nacional De Enfermería

Tener matricula profesional del Ministerio de Salud.

Tener experiencia no menor a dos años en atención asistencial de pacientes, en un Hospital reconocido y acreditado.

Experiencia previa de por lo menos un año, en jefaturas dentro hospitales. Conocer el manual de normas, procedimientos y reglamento del Hospital de la Jefatura de enfermería.

Demostrar una personalidad de liderazgo, con buena comunicación interpersonal, relaciones humanas, y capacidad de tomar decisiones en situaciones irregulares.

#### **2.10.6.1. d) Forma de contratación**

A través de concurso de meritos y examen de competencia.

Entrevista con directiva del Hospital Arco Iris. (Recursos Humanos, Subdirección Medica, Subdirección Administrativo financiera, Dirección General)

#### **2.10.6.2. SUPERVISORA DE ENFERMERIA**

Cumple funciones asistenciales, de planeamiento, coordinación y evaluación de las actividades operativas de enfermería, asegurando eficacia, eficiencia y calidad de los servicios prestados, así como buscando el mejor desarrollo del personal a su cargo, con el fin de proporcionar la mejor asistencia al paciente y la comunidad a la que atiende el Hospital Arco Iris.

#### **2.10.6.2. a) Dependencia**

Depende directamente de la jefatura de enfermeras, y a través de ella, de la Subdirección Medica. Tiene bajo su dependencia el personal de enfermería de la

unidad a su responsabilidad, y coordina con las demás supervisoras de enfermería.

#### **2.10.6.2. b) Ubicación:**

Cada supervisora tiene su centro de acción en la estación de enfermería de la unidad a su cargo, en el piso correspondiente.

#### **2.10.6.2. c) Funciones típicas**

1. Realizar funciones administrativas y asistenciales en su unidad
2. Implementar y ejecutar el programa de la Jefatura de enfermería, en su unidad, adecuando a las características y necesidades de ésta.
3. Orientar y supervisar al personal bajo su responsabilidad, en la ejecución de los programas de asistencia a los pacientes y con el registro de los mismos.
4. Orientar y supervisar al personal bajo su responsabilidad, en el manejo de equipos para la atención de los pacientes.
5. Orientar y supervisar al personal bajo su responsabilidad, en el correcto manejo y uso de medicamentos, en especial aquellos de uso restringido o de aplicación riesgosa.
6. Participar y coordinar en la distribución del personal de enfermería, según necesidades de su servicio y el de los demás.
7. Desarrollar métodos actualizados para la asistencia a los pacientes, internos y ambulatorios, revisando y elaborando rutinas, operaciones y procedimientos que favorezcan a la atención de los pacientes sin incrementar costos.
8. Aplicar sistemas de evaluación, consensuados con niveles superiores e inferiores, sobre la asistencia brindada a los pacientes del hospital, así como la respuesta administrativa de cada funcionario de su área.

9. Realizar las solicitudes de equipos, instrumental y medicamentos, oportunamente y con prevención suficiente, para cubrir las necesidades de los pacientes de su unidad.
10. Participar activamente en la atención de pacientes en situación crítica.
11. Desarrollar actividades de enfermería con los pacientes de su unidad.
12. Redactar los informes diarios de las actividades de enfermería.
13. Velar para evitar en su unidad y el hospital, riesgos epidemiológicos y laborales, y en su caso denunciarlos oportunamente a los niveles que corresponde.
14. Desarrollar métodos adecuados para realizar una comunicación efectiva entre el personal de su unidad, así como con el personal del hospital.
15. Desarrollar programas de capacitación en servicio para el personal de su unidad, así como para estudiantes u otro personal que por convenio asista a su unidad.
16. Reemplazar al jefe de enfermeras en caso de ausencia y previa coordinación con dirección general del hospital.
17. Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos y políticas del Hospital
18. Desarrollar tareas afines.

#### **2.10.6.2. d) Requisitos para el cargo:**

Ser licenciada en enfermería con título en provisión nacional, estar inscrita en el colegio nacional de enfermería,

Tener matrícula profesional del Ministerio de Salud.

Tener experiencia no menor a dos años en atención Asistencial de pacientes, en un Hospital reconocido.

Conocer el manual de normas, procedimientos y reglamento del Hospital y de la Jefatura de enfermería.



Demostrar una personalidad de liderazgo, con buena comunicación interpersonal, relaciones humanas, y capacidad de tomar decisiones en situaciones irregulares.

#### **2.10.6.2. e) Forma de contratación:**

A través de concurso de méritos y examen de competencia. Entrevista con directiva del Hospital (Recursos Humanos, Subdirección Médica, Subdirección Administrativo financiera, Jefatura de Enfermería).

#### **2.10.6.3. ENFERMERIA DE PLANTA (Licenciada de Enfermería)**

Funciones de ejecución profesional de enfermería, planeando su diario actuar, coordinando con el equipo médico y el personal de su unidad, orientando y ejecutando los procedimientos específicos, continuos y aprobados de enfermería, para promover y preservar, recuperar y rehabilitar la salud individual y colectiva de los pacientes del Hospital Arco Iris

##### **2.10.6.3. a) Dependencia**

Depende de la jefatura de enfermería a través de la supervisora de su unidad, con quien trabaja mancomunadamente, respetando líneas de autoridad.

Tiene bajo su dependencia al personal de auxiliares de enfermería y trabajadores manuales de su unidad.

##### **2.10.6.3. b) Ubicación**

Su área de trabajo es la unidad a la que se le asigne, junto al paciente y/o servicio específicos.

##### **2.10.6.3. c) Tareas típicas:**

Realizar funciones administrativas y asistenciales en su unidad:

1. Ejecutar el programa de la Jefatura de Enfermería, en su unidad, adecuando a las características y necesidades de esta.
2. Recibir y orientar al paciente, manteniendo comunicación permanente con este y su familia, dentro del hospital.
3. Promover la adaptación del paciente interno y externo al ambiente del hospital, en las fases de admisión, alta y a los procedimientos terapéuticos que le serán o que le son aplicados, a fin de obtener su colaboración al tratamiento.
4. Prestar asistencia directa a pacientes graves, administrando los medicamentos indicados por el cuerpo medico, disponiendo la vigilancia y control de los equipos de tratamiento especial, así como la vigilancia del paciente en sus aspectos vitales.
5. Registrar en el historial clínico y documentación respectiva, las observaciones y hechos verificados en el paciente.
6. Velar para que los ambientes de interacción, proporcionen confort y seguridad, observando las mínimas normas de higiene, sonoridad, ventilación e iluminación
7. Velar por el uso adecuado de los equipos y materiales de su unidad.
8. Orientar y supervisar al personal bajo su responsabilidad, en la ejecución de los programas de asistencia a los pacientes y con el registro de los mismos.
9. Orientar y supervisar al personal bajo su responsabilidad, en el manejo de equipos para la atención de los pacientes.
10. Orientar y supervisar al personal bajo su responsabilidad, en el correcto manejo y uso de medicamentos, en especial aquellos de uso restringido o de aplicación riesgosa.
11. Participar y coordinar con la supervisora en la distribución del personal de enfermería, según necesidades de su servicio y el de los demás.
12. Desarrollar métodos actualizados para la asistencia a los pacientes, internos y ambulatorios, revisando y elaborando rutinas, operaciones y procedimientos que favorezcan a la atención de los pacientes sin incrementar costos.

13. Realizar ante su supervisora, las solicitudes de equipos, instrumental y medicamentos oportunamente y con prevención suficiente, para cubrir las necesidades de los pacientes de su unidad.
14. Participar activamente en la atención de pacientes en situación crítica.
15. Ejecutar programas de su departamento, para la capacitación en servicio del personal de su unidad, así como para estudiantes u otro personal que por convenio asista a su unidad.
16. Reemplazar a la supervisora de su unidad en caso de ausencia; previa coordinación con la Jefatura De Enfermería y Dirección General Del Hospital.
17. Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos y políticas del Hospital

#### **2.10.6.3. d) Requisitos para el cargo:**

Ser licenciada en enfermería con título en provisión nacional. Estar inscrita en el Colegio Nacional De Enfermería.

Tener matrícula profesional del Ministerio de Salud.

Conocer el manual de normas, procedimientos, reglamento del Hospital y de la Jefatura de Enfermería.

#### **2.10.6.3. e) Forma de Contratación**

A través de concurso de méritos y examen de competencia.

Entrevista con Directiva del Hospital (Recursos Humanos, Jefatura de Enfermería, Subdirección Administrativa Financiera).

#### **2.10.6.4. AUXILIAR DE ENFERMERIA**

Funcionaria operativa que presta cuidados directos de enfermería al paciente interno o ambulatorio, por delegación de la supervisora, o licenciada de enfermería de su unidad.

#### **2.10.6.4. a) Dependencia**

Depende de la Licenciada De Enfermería de su unidad, a través de ella de la supervisión de su unidad y de la Jefa De Enfermeras del Hospital.

#### **2.10.6.4. b) Funciones típicas**

Realizar funciones asistenciales en su unidad, delegadas por la Licenciada De Enfermería.

1. Ejecutar el programa de la Jefatura de Enfermería, en su unidad, según delegación de la Licenciada o Supervisora de Enfermería de su unidad.
2. Recibir en sala al paciente.
3. Orientar al paciente, sobre sus derechos y obligaciones.
4. Mantener comunicación permanente con el paciente y su familia, dentro el hospital.
5. Promover la adaptación del paciente interno y externo al ambiente del hospital, en las fases de admisión, alta y a los procedimientos terapéuticos que le serán o que le son aplicados, a fin de obtener su colaboración al tratamiento.
6. Prestar asistencia directa de enfermería a pacientes, administrando los medicamentos indicados por el cuerpo médico, bajo la tutela de la supervisora de su unidad.
7. Registrar en el historial clínico y documentación respectiva, las observaciones y hechos verificados en el paciente.
8. Velar para que los ambientes de internación, proporcionen confort y seguridad al paciente, observando las mínimas normas de higiene, sonoridad, ventilación e iluminación.
9. Controlar material y medicamentos, requeridos para la atención de los pacientes.
10. Solicitar material y medicamentos para la atención de los pacientes a su cargo.

11. Recolectar ropa usada en su unidad para su envío a lavandería o donde corresponda.
12. Preparar material y colabora en los procedimientos médicos o de enfermería a realizarse en los pacientes de su unidad.
13. Preparar a los pacientes quirúrgicos según indicaciones de supervisora.
14. Ejecutar procedimientos a sus funciones, previa coordinación con supervisión o licenciada en enfermería, a cargo de los pacientes de su unidad.
15. Velar por el uso adecuado de los equipos y materiales de su unidad.
16. Participar en programas de su departamento, para la capacitación en servicio del personal de su unidad, así como para estudiantes u otro personal que por convenio asista a su unidad.
17. Cumplir y hacer cumplir las normas, reglamentos y políticas del Hospital
18. Desarrollar tareas afines.

#### **2.10.6.4. c) Requisitos para el cargo:**

Ser auxiliar de enfermería con título en provisión nacional, estar inscrita en la asociación de auxiliares de enfermería. Tener matrícula del Ministerio De Salud.

Conocer el manual de normas, procedimientos y reglamento del Hospital y de la Jefatura de Enfermería.

#### **2.10.6.4. d) Forma de contratación:**

A través de concurso de meritos y examen de competencia

Entrevista con Jefatura de enfermería y recursos humanos del Hospital Arco Iris” .<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Reglamento Interno Hospital Arco Iris 2007

## CAPITULO III DIAGNÓSTICO

Un diagnóstico es el análisis de situación de una organización sin importar la actividad a la cual se dedique, que se realiza a una fecha determinada y bajo un enfoque de gestión. Para efectuar el presente diagnóstico fue necesario definir claramente los propósitos y fines de este, los factores a analizar, las fuentes de estudio y sobre todo las técnicas de recopilación de la información.

Por lo tanto, el diagnóstico llevado a cabo en la Dirección de Recursos Humanos, Área de Personal de Enfermería, fue realizado considerando la importancia de conocer la forma en la cual se motiva al personal y la situación actual por la que atraviesan.

### **3.1. OBJETIVO DEL DIAGNOSTICO**

#### **3.1.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la situación en cuanto a motivación del personal del Área de Personal de Enfermería para proponer un plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente externo.

#### **3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ❖ Analizar la misión, visión y valores del Hospital Arco Iris.
- ❖ Analizar la motivación brindada por el Hospital Arco Iris hacia el Personal de Enfermería.
- ❖ Analizar la calidad de atención a los pacientes por parte del personal de Enfermería.

## **3.2. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **3.2.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

“La metodología de la investigación representa la manera de organizar el proceso de la investigación, de controlar sus resultados y de presentar posibles soluciones a un determinado problema”.

Es decir que la metodología nos ayudó a conocer los procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos relacionados al presente estudio.

#### **3.2.1.1. METODO DEDUCTIVO**

A lo largo de la investigación el método que ha sido utilizado es el Deductivo; “El cual considera hechos generales conocidos, como teorías y conceptos, para llegar a hechos particulares desconocidos contenidos en una situación general”<sup>36</sup>. Es decir, que en el presente estudio se verá que si el personal es debidamente motivado, aumentará la satisfacción y calidad en la atención a los pacientes.

### **3.2.2. TIPO DE INVESTIGACION**

Para el desarrollo del presente trabajo, se utilizó el siguiente tipo de investigación:

#### **3.2.2.1. DESCRIPTIVO – ANALITICO**

“La **Investigación Descriptiva**, esta busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.

Describe tendencias de un grupo o población.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup> HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto; FERNANDES Collado, Roberto, BAPTISTA Lucio, Pilar “Metodología de la Investigación” Pág.140 3ra Ed, editorial Mc Graw Hill

<sup>37</sup> IDEM Pág.102

Es aquel proceso que realiza una narración de situaciones, hechos y busca especificar características relacionadas con el objeto de estudio.<sup>38</sup>

Este tipo de investigación nos permitió observar la manera en la cual se motiva al personal de enfermería y a la vez como esto ayuda en el comportamiento y actitud hacia los pacientes que son atendidos.

“La **Investigación Analítica** distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de sus elementos por separado<sup>39</sup>

Esta investigación nos ayudó en la realización y posterior revisión de las encuestas que realizamos dentro del Hospital Arco Iris al área de enfermería de Hospitalización y conocer con más detalle todo lo relacionado con el trabajo como las funciones que desempeñan.

### **3.2.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.3.1. Fuentes primarias**

Busca recabar información primaria a través de la exploración, observación directa y análisis del sujeto o unidad investigativa, es decir, ejecutar la investigación en el lugar mismo de los hechos.

Para el presente trabajo se utilizó la entrevista, encuesta y observación directa a los sujetos de investigación descritos en los cuadros Nos. 2 y 3 Del presente estudio, mismos que se describen a continuación:

---

<sup>38</sup> ARANDIA Saravia, Lexin R. Métodos y Técnica de investigación y aprendizaje; La Paz-Bolivia Pág. 100 , 4ta Ed. 2006 editorial Catacora

<sup>39</sup> HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos; BAPTISTA, Pilar, “Metodología de la Investigación” 3ra Edición, Editorial Mc Graw Hill, México, 2003. Pág. 140



### 3.2.3.1 a) Entrevista

“Consiste en la obtención y registro de datos e información esencialmente primaria, mediante el contacto personal con la fuente, que puede ser una persona o un grupo de personas, a través de conversaciones de naturaleza profesional o técnica sobre el tema a investigar”<sup>40</sup>.

Las entrevistas se realizaron mediante preguntas al Director General, Jefe de Recursos Humanos, Jefa de Enfermeras, Supervisoras del Área de Personal de Enfermería, del Hospital Arco Iris.

### 3.2.3.1 b) Encuesta

“Consiste en la captación consciente planeada y registrada en cuestionarios de hechos opiniones, juicios, motivaciones y situaciones a través de las respuestas obtenidas al realizar la encuesta. Este método requiere un cuestionario destinado a recabar respuestas escritas u orales”.<sup>41</sup>

Las encuestas se realizaron mediante cuestionarios al Personal de Enfermería de Hospitalización y a los pacientes del Hospital Arco Iris. (Ver Anexo N° 3 y N° 4)

### 3.2.3.1 c) De Campo

La investigación de campo es la que se realiza directamente en el medio donde se presenta el fenómeno que es objeto del estudio.

La investigación de campo se utilizó para recolectar de forma ordenada los datos proporcionados por el Personal de Enfermería de Hospitalización y los pacientes.

---

<sup>40</sup> ARANDIA Saravia, Lenin R. Métodos y Técnica de investigación y aprendizaje; La Paz-Bolivia Pág. 101  
4ta Ed. 2006 editorial Catacora

<sup>41</sup> IDEM, Pág.101

### 3.2.3.1 d) De Observación

“Es también información de primera mano que obtiene el investigador mediante un proceso de observación donde se manifiesta él o los fenómenos que estudia.”<sup>42</sup>

La observación directa, este instrumento sirvió para recopilar información principalmente del área donde se encuentra el Personal de Enfermería de Hospitalización, observando la motivación que les brinda el Área de RR. HH. Y el Área Administrativa, así como también de los pacientes que son atendidos, observando el trato, cortesía, satisfacción, comodidad y limpieza.

### 3.2.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias “Son compilaciones, resúmenes, y listados de referencias publicadas en un área de conocimiento en particular; es decir, reprocessan información de primera mano”<sup>43</sup>

#### 3.2.3.2 a) Documental

“Es la información que se obtiene a partir del análisis de diagnósticos, bibliografía, revistas, impresos y otros documentos relevados sobre el tema de estudio”<sup>44</sup>

La información secundaria esta constituida por bibliografía general sobre Motivación y Calidad de atención al paciente, así como otros temas referidos al estudio.

En el presente trabajo se utilizó la siguiente información:

<sup>42</sup> ROSSO, Humberto, “Guía Metodológica para la Elaboración del Trabajo Dirigido”

<sup>43</sup> HERNADEZ, Sampieri Roberto y otros “Metodología de la Investigación” México, Edit., Mc Graw – Hill. 2ª Ed. 1998. Pág,24

<sup>44</sup> ROSSO, Humberto, “Guía Metodológica para la Elaboración del Trabajo Dirigido”

**Información General**, este tipo de información se recolecta de libros y documentos sobre temas que competen al desarrollo de la investigación, como ser:

- Constitución Política Del Estado año 2009.
- Ley N° 3131 del Ejercicio Profesional Médico 8 de agosto de 2005.  
(Derechos y Deberes del Paciente)
- Decreto ley N° 15629 año 1978 Código de salud de la República de Bolivia.
- Manual de Organización y Funciones del Hospital Arco Iris.
- Normas y Reglamentos internos del Personal de Enfermería del Hospital Arco Iris.
- Libros, textos relacionados con el tema.

### **3.2.4. UNIVERSO O POBLACION DE ESTUDIO**

“Se denomina población o universo a la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades de población poseen una característica común, la que se estudia y da origen a los datos de la investigación”<sup>45</sup>, es todo aquello que se desea estudiar.

En el presente estudio de investigación la población la constituye el Personal de Enfermería del Hospital Arco Iris, como también La Dirección General, Jefe de Médicos, Jefes de Enfermería y los pacientes los cuales serán los sujetos vinculados de nuestro estudio.

### **3.2.5. DETERMINACION Y ELECCION DE LA MUESTRA**

---

<sup>45</sup> Véase en línea: [www.server2.soutlink.com.ar](http://www.server2.soutlink.com.ar)

La unidad de análisis esta compuesta por el Personal de Enfermería, que asciende a un número de 57 enfermeras. (Ver cuadro N° 1)

Para el efecto se utilizó el muestreo probabilístico “en la que todos y cada uno de los elementos de la población, tienen la misma probabilidad de estar incluidos en la muestra”.

A continuación, el siguiente cuadro detalla la distribución del personal:

**CUADRO N° 2**  
**N° DE PERSONAL DE ENFERMERIA POR CARGO**

<b>CARGO</b>	<b>N° DE PERSONAS</b>
Jefe de enfermeras	1
Supervisora de emergencias	1
Supervisora de neonatología	1
Supervisora de terapia intensiva	1
Supervisora de segundo piso	1
Licenciada en enfermería	13
Auxiliar de enfermería	38
Auxiliar de enfermería materno infantil	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a:  
Datos brindados por la sección de Estadística del Hospital Arco Iris, gestiones 2008-2009

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

E = Nivel de error

N = Total de la población

Factor de ajuste:

Coeficiente de confianza	50%	90%	95%	99%
Valor de Z	0.6745	1.645	1.96	2.58

Por tanto:

n = ?

Z = 90%

P = 0.8

Q = 0.2

E = 10%

N = 57

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.8 * 0.2 * 57}{(1.645)^2 * 0.8 * 0.2 + (0.1^2 * 57)}$$
$$n = \frac{24.678948}{1.002964}$$

$$n = 24.60$$

**n = 25 enfermeras**

### 3.3. SUJETOS VINCULADOS CON LA INVESTIGACIÓN

Los sujetos vinculados para la presente investigación fueron los clientes externos (pacientes), ya que éstos también representan un elemento muy importante a la hora de estudiar al Hospital Arco Iris.

El tamaño de la muestra fue calculado en base a la cantidad de pacientes entendidos en la gestión 2008-2009 que alcanzan a 4.373 (Ver cuadro N° 2 y cuadro No. 3), utilizando la siguiente fórmula.

### CUADRO N° 3 N° DE PACIENTES POR ESPECIALIDADES

GESTIONES 2008 – 2009

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero
H. Cirugia	67	52	58	64	60	69	61	53	81
H.Ginecologia	24	38	39	17	10	14	3	2	3
H. Medicina Inter	71	100	92	99	76	96	97	76	99
H. Neonatologia	22	18	20	25	17	25	26	28	31
H. Obstetricia	132	102	108	136	155	153	150	170	165
H. Pediatria	114	85	106	91	76	67	74	69	77
H. Traumatologia	48	48	52	49	47	52	52	43	57
U.T.I	2	4	3	3	5	5	1	5	6
U.T.I Neonatologi	3	14	1	11	13	11	2	2	9
H. Cirugia Pediat	-	-	-	-			4	11	10
H. Cirugia Traum	-	-	-	-			6	16	15
<b>TOTAL</b>	<b>483</b>	<b>461</b>	<b>479</b>	<b>495</b>	<b>459</b>	<b>492</b>	<b>476</b>	<b>475</b>	<b>553</b>

FUENTE: Elaboración propia en base a:  
Datos brindados por la sección de Estadística del Hospital Arco Iris, gestiones 2008-2009

**CUADRO Nº 4**  
**Nº DE PACIENTES POR MESES**

<b>MESES</b>	<b>No de Pacientes</b>
Mayo	483
Junio	461
Julio	479
Agosto	495
Septiembre	459
Octubre	492
Noviembre	476
Diciembre	475
Enero	553
<b>TOTAL</b>	<b>4373</b>

**FUENTE:** Elaboración propia en base a:  
Datos brindados por la sección de Estadística del Hospital Arco Iris, gestiones 2008-2009

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

E = Nivel de error

N = Total de la población

Factor de ajuste:

Coeficiente de confianza	50%	90%	95%	99%
Valor de Z	0.6745	1.645	1.96	2.58

Por tanto:

n = ?  
 Z = 90%  
 P = 0.8  
 Q = 0.2  
 E = 10%  
 N = 4373

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.8 * 0.2 * 4373}{(1.645)^2 * 0.8 * 0.2 + (0.1^2 * 4373)}$$

$$n = \frac{1893.351572}{44.162964}$$

$$n = 42.87$$

n = 43 pacientes

### 3.4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Para la elaboración del presente trabajo se empleó el análisis cuantitativo el cual se encuentra relacionado con los instrumentos de captación de información. Este tipo de análisis nos permitió ordenar e interpretar los datos obtenidos en el diagnóstico a través de la tabulación de los diferentes formularios con los cuales se elaboró la propuesta.

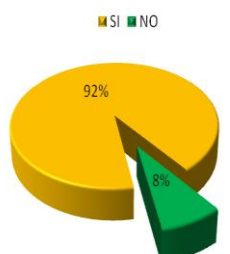


### 3.5. ANALISIS DE DATOS

#### 3.5.1 ANÁLISIS ENFERMERAS

#### GRÁFICO Nº 4

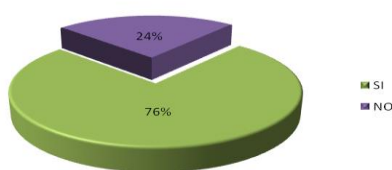
#### MISIÓN Y VISIÓN DEL HOSPITAL ARCO IRIS

<b>Objetivo.-</b> Saber si conoce la misión y visión del Hospital Arco Iris	
<b>Pregunta.-</b> ¿Conoce usted la misión y la Visión del Hospital?	
	<p><b>Análisis:</b></p> <p>El 92% afirma saber lo que indica la misión y visión del Hospital el 8% que no.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> Según el gráfico se puede observar que el 92% del personal conoce lo que dice la misión y visión del Hospital Arco Iris y un 8% que no la conocen en su totalidad, ya que no supieron reproducir su contenido en la encuesta.</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

#### GRÁFICO Nº 5

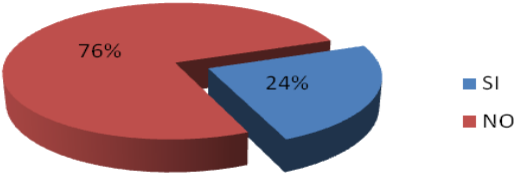
#### OBJETIVOS Y POLÍTICAS DEL HOSPITAL ARCO IRIS

<b>Objetivo.-</b> Saber si conoce los objetivos y políticas del hospital	
<b>Pregunta.-</b> ¿Tiene usted conocimiento sobre los objetivos y políticas del Hospital para la realización de su trabajo?	
	<p><b>Análisis:</b></p> <p>Un 76% del personal afirma tener conocimiento de los objetivos y políticas del Hospital el 24% que no.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> Según el gráfico el personal dice conocer en su totalidad las políticas y objetivos impuestos por el Hospital, pero al analizar las encuestas mas detenidamente nos percatamos que no supieron mencionar alguno de los objetivos o políticas del Hospital, esto es muy preocupante ya que nos demuestra que no existe una difusión de las mismas ya que estas son importantes para alcanzar los objetivos trazados por el Hospital.</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

## GRÁFICO Nº 6

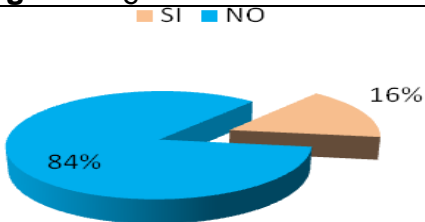
### MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO

<b>Objetivo.-</b> Comprobar si se siente motivado en su área de trabajo	
<b>Pregunta.-</b> ¿Se siente usted motivado en su trabajo?	
	<p><b>Análisis:</b> El 24% del personal de enfermería se siente motivado dentro del Hospital Arco Iris el 76% demuestra que no siente motivación.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> Observando el gráfico podemos concluir que el personal del Hospital Arco Iris no se encuentra motivado debido a la falta de incentivos y poca atención por parte de sus directores y algunos superiores, como también por la poca cantidad de personal de enfermería existente.</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

## GRÁFICO Nº 7

### MOTIVACIÓN POR PARTE DE LA GERENCIA

<b>Objetivo.-</b> Conocer si es motivado por la gerencia	
<b>Pregunta.-</b> ¿La Gerencia utiliza alguna forma de motivarlo?	
	<p><b>Análisis:</b> El 84% del personal nos indica que no es motivado por la gerencia, el 16% indica que si los motivan mediante el buen trato que reciben por parte de la gerencia.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> El personal de enfermería menciona que la gerencia no motiva al personal, lo cual nos hace concluir que no existe la comunicación necesaria entre el personal de enfermería hacia la gerencia del Hospital y viceversa, podemos decir entonces que los gerentes no conocen las necesidades y exigencias del personal que tienen a su cargo.</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 8 CAPACITACIONES

<b>Objetivo.-</b> Conocer si recibe capacitaciones													
<b>Pregunta.-</b> ¿Recibe capacitación en cursos de actualización, seminarios, congresos, seminarios?													
<table border="1"> <caption>Datos del Gráfico 8</caption> <thead> <tr> <th>Frecuencia</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>UNA VEZ AL AÑO</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>TRES VECES AL AÑO</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>SEIS VECES AL AÑO</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>MÁS DE SIETE VECES AL AÑO</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>NINGUNA</td> <td>7%</td> </tr> </tbody> </table>	Frecuencia	Porcentaje	UNA VEZ AL AÑO	67%	TRES VECES AL AÑO	10%	SEIS VECES AL AÑO	10%	MÁS DE SIETE VECES AL AÑO	6%	NINGUNA	7%	<p><b>Análisis:</b> Un 67% nos dice que reciben capacitación una vez al año, el 10% nos indica que reciben capacitación tres veces al año, otro 10% como seis veces al año, otro 7% señalan que ninguna, y el 6% que reciben capacitación más de siete veces al año.</p>
Frecuencia	Porcentaje												
UNA VEZ AL AÑO	67%												
TRES VECES AL AÑO	10%												
SEIS VECES AL AÑO	10%												
MÁS DE SIETE VECES AL AÑO	6%												
NINGUNA	7%												
<p><b>Conclusión.-</b> Observando la gráfica se puede evidenciar que el personal afirma recibir capacitaciones, pero en la mayoría de las respuestas esta capacitación se efectúa una vez al año con el fin de tener un estudio curricular que ayudará en su formación profesional. Pero es necesario tener capacitación constante.</p>													

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 9 COMPENSACIÓN SALARIAL

<b>Objetivo.-</b> Conocer si el sueldo que recibe cubre sus expectativas							
<b>Pregunta.-</b> ¿La compensación salarial que percibe cubre sus expectativas?							
<table border="1"> <caption>Datos del Gráfico 9</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>56%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	44%	NO	56%	<p><b>Análisis:</b> El 56% afirma que el sueldo no cubre el trabajo que realiza, el otro 44% dice todo lo contrario.</p>
Respuesta	Porcentaje						
SI	44%						
NO	56%						
<p><b>Conclusión.-</b> Según el gráfico nos muestra que el 56% afirma que no cubren sus expectativas la compensación salarial que recibe por el trabajo que realiza dentro del Hospital Arco Iris, esto se debería en la mayoría de las opiniones por la subida de los precios de la canasta familiar, como también la cantidad de pacientes que ingresan al Hospital para ser atendidos. El 44% piensa que la compensación salarial que recibe cubre sus expectativas.</p>							

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 10

#### RECONOCIMIENTO QUE LE GUSTARÍA RECIBIR

<p><b>Objetivo.-</b> Conocer el tipo de reconocimiento que le gustaría recibir.</p>	
<p><b>Pregunta.-</b> ¿Para mantener una actitud positiva en su trabajo que tipo de reconocimiento preferiría recibir usted?</p>	
<p>■ VERBAL ■ ESCRITO ■ MONETARIO</p>	<p><b>Análisis:</b> El 72% del personal menciona que le gustaría recibir un reconocimiento por escrito, El 20% quisiera un reconocimiento verbal y el 8% recibir un incentivo monetario.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> Podemos observar que en su mayoría, es decir un 72% del personal desea un reconocimiento escrito, esto con el fin de poseer un respaldo del trabajo y que este pueda incluirse en su hoja de vida. El 20% desea un reconocimiento verbal y el 8% preferiría un reconocimiento monetario.</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 11

#### RELACIÓN DE TRABAJO CON EL INMEDIATO SUPERIOR

<p><b>Objetivo.-</b> Conocer el nivel de cortesía que existe entre el superior y la enfermera</p>	
<p><b>Pregunta.-</b> ¿Las relaciones interpersonales con el inmediato superior se desarrollan en un ambiente de cortesía?</p>	
<p>■ SI ■ NO ■ A VECES</p>	<p><b>Análisis:</b> El 68% del personal menciona que el trabajo se realiza en un ambiente de comunicación, el 24% menciona que a veces y el 8% nos dicen que no se puede opinar a cerca del trabajo que realizan.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> Según el gráfico el personal de enfermería lleva una relación de confianza, con el superior inmediato, ya que demuestran que los escuchan y a la vez son accesibles y amables cuando ellos tienen alguna queja.</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 12

#### PERSONAL SUFICIENTE PARA LA ATENCION AL PACIENTE

<b>Objetivo.-</b> Saber si el personal es suficiente para la atención al paciente	
<b>Pregunta.-</b> ¿Usted diría que la cantidad de personal es suficiente o insuficiente para la atención de este Hospital?	
<p>A 3D pie chart with a legend. The legend shows 'SUFICIENTE' in green and 'INSUFICIENTE' in blue. The blue slice represents 76% and the green slice represents 24%.</p>	<p><b>Análisis:</b> El 76% del personal afirma que no es suficiente la cantidad de enfermeras dentro del Hospital Arco Iris y el otro 24% afirman lo contrario.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> Se puede observar que un 76% afirma la falta de personal en el área de enfermería debido al exceso de pacientes que ingresan al hospital, como también el que muchas de las veces tienen que cubrir otras áreas que nos les corresponde. Esto nos hace notar que no existe la presencia del área de Recursos Humanos para pedir la contratación de nuevos funcionarios que ayuden a cubrir las áreas que necesitan apoyo. El 24% observa que el personal es suficiente.</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 13

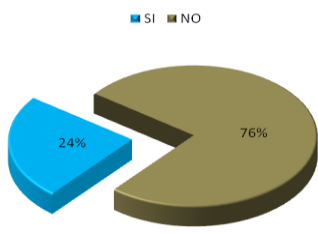
#### DESEMPEÑO DEL TRABAJO REALIZADO

<b>Objetivo.-</b> Conocer si reconocen su desempeño dentro del Hospital Arco iris	
<b>Pregunta.-</b> ¿Sus superiores reconocen su buen desempeño, escuchan sus opiniones y muestran interés personal hacia usted?	
<p>A 3D pie chart with a legend. The legend shows 'SI' in blue and 'NO' in red. The red slice represents 64% and the blue slice represents 36%.</p>	<p><b>Análisis:</b> El 64% del personal afirma que sus superiores no los escuchan y tampoco demuestran interés hacia el trabajo que realizan, el 36% opina lo contrario.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> El 64% de las respuestas a esta pregunta nos muestran que el personal no puede comunicarse de manera abierta hacia sus superiores ya que no pueden realizar opiniones ni comentarios sobre el trabajo que realizan, el otro 36% está en contra de esta afirmación ya que dicen que son escuchados y que les demuestran mucho interés.</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 14

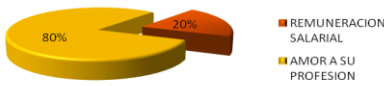
#### SEGURIDAD DE CONSERVAR SU TRABAJO

<b>Objetivo.-</b> Saber si el Hospital le brinda seguridad para conservar su trabajo	
<b>Pregunta.-</b> ¿El Hospital le brinda seguridad para conservar su puesto de trabajo?	
 <p style="text-align: center;">■ SI ■ NO</p>	<p><b>Análisis:</b></p> <p>El 76% nos indica que el Hospital Arco Iris no le brinda seguridad para conservar su puesto de trabajo, el 24% opina lo contrario.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> Según el gráfico el personal de enfermería del Hospital Arco Iris se siente inseguro de conservar su puesto de trabajo, ya que la mayoría del personal afirma que no existe tolerancia ni mucha comunicación con sus superiores así como también con el área de Recursos Humanos. El 24% afirma todo lo contrario.</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 15

#### EL PORQUE DE SU TRABAJO

<b>Objetivo.-</b> Conocer porque realiza su trabajo	
<b>Pregunta.-</b> Usted realiza su trabajo por:	
 <p style="text-align: center;">■ REMUNERACION SALARIAL ■ AMOR A SU PROFESION</p>	<p><b>Análisis:</b></p> <p>El 80% del personal nos indica que realiza su trabajo por amor a su profesión, el 20% por remuneración salarial.</p>
<p><b>Conclusión.-</b> Según el gráfico la mayoría del personal realiza su trabajo por amor a su profesión y no tanto por un reconocimiento salarial, esto nos hace notar que los empleados se auto motivan gracias a los pacientes que tienen que atender diariamente. Lo manifiestan dándose una razón más para trabajar que no sea solo el dinero, sino el amor a su trabajo</p>	

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 16 SINTOMAS DE CANSANCIO LABORAL

<b>Objetivo.-</b> Conocer si siente algún síntoma de agotamiento laboral																	
<b>Pregunta.-</b> ¿Usted en alguna ocasión ha presentado alguno de estos síntomas?																	
<table border="1"> <caption>Datos del Gráfico Nº 16</caption> <thead> <tr> <th>Síntoma</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AGOTAMIENTO FÍSICO</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>NINGUNA</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>AGOTAMIENTO EMOCIONAL</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>AGOTAMIENTO MENTAL</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>DESgaste Profesional</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>TODAS</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>FATIGA LABORAL</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table>	Síntoma	Porcentaje	AGOTAMIENTO FÍSICO	40%	NINGUNA	20%	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	16%	AGOTAMIENTO MENTAL	12%	DESgaste Profesional	0%	TODAS	0%	FATIGA LABORAL	12%	<p><b>Análisis:</b> El 40% de los empleados demuestra según el gráfico un agotamiento físico, un 20% ninguno de los síntomas, el 16% agotamiento emocional, el 12% dice tener agotamiento mental otro 12% afirma tener todos los anteriores síntomas descritos.</p>
Síntoma	Porcentaje																
AGOTAMIENTO FÍSICO	40%																
NINGUNA	20%																
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	16%																
AGOTAMIENTO MENTAL	12%																
DESgaste Profesional	0%																
TODAS	0%																
FATIGA LABORAL	12%																
<p><b>Conclusión.-</b> La mayoría del personal afirma no sentirse con agotamiento laboral ya que según las encuestas no existe un mayor porcentaje que presente alguno de los de los síntomas que se observan en el gráfico, solo un 40% afirma sentirse agotado físicamente en los turnos nocturnos donde tienen que realizar sus rondas, para atender a los pacientes.</p>																	

FUENTE: Elaboración Propia

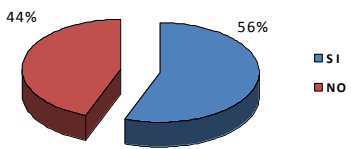
### GRÁFICO Nº 17 ATENCIÓN A LOS PACIENTES

<b>Objetivo.-</b> Conocer si estos síntomas afectan la atención que brinda							
<b>Pregunta.-</b> ¿Usted a sentido que estos síntomas han afectado de alguna manera para que no brinde una atención de calidad?							
<table border="1"> <caption>Datos del Gráfico Nº 17</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>76%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>24%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	76%	NO	24%	<p><b>Análisis:</b> El 76% del personal nos indica que si se siente afectado por algunos de los síntomas descritos en el gráfico Nº16 el 24% indica que no.</p>
Respuesta	Porcentaje						
SI	76%						
NO	24%						
<p><b>Conclusión.-</b> Según el gráfico se observa que el personal de enfermería demuestra que si se sienten afectados por los síntomas mencionados en el anterior gráfico y nos indican que esto perjudica en su desempeño para brindar una mejor atención a los pacientes.</p>							

FUENTE: Elaboración Propia

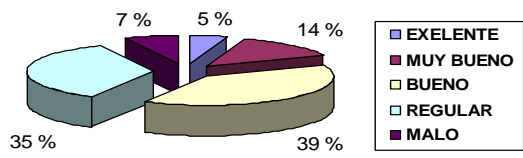
### 3.5.2. ANÁLISIS PACIENTES

**GRÁFICO Nº 18  
SERVICIO DEL HOSPITAL ARCO IRIS**

<b>Objetivo.-</b> Conocer si el servicio que presta el Hospital Arco Iris es el adecuado	
<b>Pregunta.-</b> ¿Considera que el servicio prestado por el Hospital Arco Iris es el adecuado?	
	<b>Análisis:</b> El 56% de los pacientes respondieron que el servicio que presta el Hospitales bueno, mientras que el 44% nos dijo que no lo es.
<b>Conclusión.-</b> Como nos muestra el cuadro anterior el 56 % de los pacientes considera que el Hospital Arco Iris si presta un servicio adecuado. Sin embargo el 44 % de los pacientes considera que el Hospital no presta un servicio adecuado, de los cuales un 58% opinan que se debe a la falta de atención oportuna en el momento en que se ingresa al Hospital y otro 42% se refiere al mal trato de algunos empleados de la institución.	

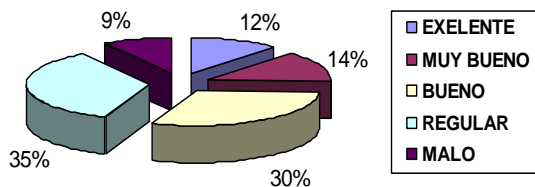
FUENTE: Elaboración Propia

**GRÁFICO Nº 19  
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

<b>Objetivo.-</b> Conocer la calidad de atención por parte del Personal de Enfermería hacia los pacientes.	
<b>Pregunta.-</b> Como calificaría la atención de personal en los siguientes aspectos:	
a) La calidad de atención que recibió por parte de la enfermera fue:	
	<b>Análisis:</b> El 39% de los pacientes opina que la calidad es buena, el 35% es regular, el 14% que es muy bueno, el 7% que es malo y 5% que es excelente.



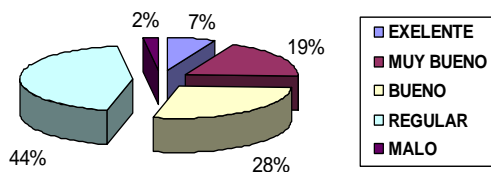
b) La simpatía y cortesía que le recibió por parte de la enfermera fue:



**Análisis:**

El 35% de los pacientes opina que la simpatía y cortesía que le dio la enfermera fue regular, el 30% que fue bueno, el 14% que es muy bueno, el 12% que es excelente y el 9% que fue malo.

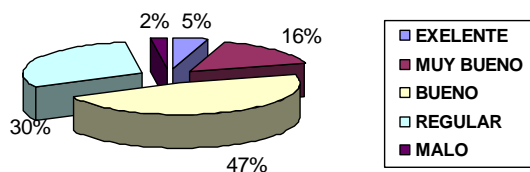
c) El interés por la salud del paciente fue:



**Análisis:**

El 44% de los pacientes opina que el interés por su salud fue regular, el 28% que es buena, el 19% que es muy bueno, el 7% que es excelente y un 2% que es malo.

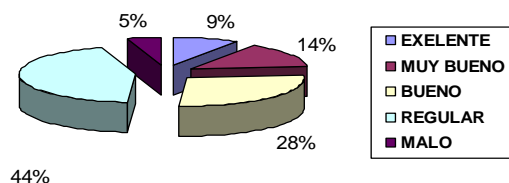
d) El trato al paciente fue:



**Análisis:**

El 47% de los pacientes opina que el trato a su persona fue bueno, el 30% que es regular, el 16% que es muy bueno, el 5% que el trato fue excelente y el 2% que es malo.

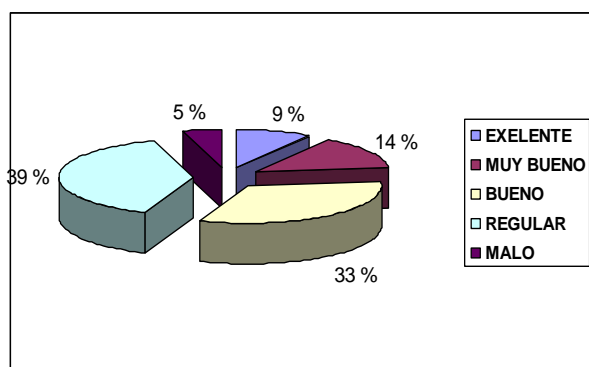
e) La explicación o instructivos que recibió sobre los pasos que debe seguir fueron:



**Análisis:**

El 44% de los pacientes opina que la explicación que recibió fue regular, el 28% que es buena, el 14% que es muy bueno, el 9% piensa que los instructivos fueron excelentes y un 5% fue malo.

f) La atención oportuna y precisa a su persona fue:



**Análisis:**

Un 39% de los pacientes opina que la atención oportuna y precisa fue regular, el 33% que fue buena, el 14% opina que fue muy buena, el 9% piensa que la atención fue Excelente y el 5% fue malo.

**Conclusión.-** El cliente considera que la calidad de atención que brinda el personal de enfermería fue en total un 40% regular ya que en algunos casos el trato, la atención, el interés y la simpatía al paciente fueron de baja calidad. El 33% del total de los pacientes opinó que el trato es bueno, el 16% opinó que es muy bueno, el 7% dijo que es excelente y el 4% comentó que es malo.

FUENTE: Elaboración Propia

## GRÁFICO Nº 20

### INSTRUCCIONES DE SALUD A FAMILIARES

<p><b>Objetivo.-</b> Saber si se instruyó y orientó a los familiares sobre la salud del paciente.</p>							
<p><b>Pregunta.-</b> ¿Se le instruyó y orientó a usted y a sus familiares sobre el (los) problemas de salud que tiene?</p>							
<table border="1"> <caption>Data for Gráfico Nº 20</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>33%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	67%	NO	33%	<p><b>Análisis:</b> El 67% de los pacientes fueron instruidos y orientados sobre su salud. Mientras que un 33% no recibieron ninguna instrucción.</p>
Respuesta	Porcentaje						
SI	67%						
NO	33%						
<p><b>Conclusión.-</b> Según el gráfico se puede observar que los pacientes fueron informados y orientados debidamente así como a sus familiares, mientras que un 33% piensa que no se le instruyó ni orientó.</p>							

FUENTE: Elaboración Propia

## GRÁFICO Nº 21

### DISCRIMINACIÓN

<p><b>Objetivo.-</b> Conocer si el paciente sintió discriminación por parte de las enfermeras.</p>											
<p><b>Pregunta.-</b> Alguna vez ha sentido discriminación respecto a:</p>											
<table border="1"> <caption>Data for Gráfico Nº 21</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nivel Social</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>Nivel Económico</td> <td>23%</td> </tr> <tr> <td>Las dos anteriores</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>Ninguna</td> <td>19%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	Nivel Social	21%	Nivel Económico	23%	Las dos anteriores	37%	Ninguna	19%	<p><b>Análisis:</b> El 37% de los pacientes opinaron que se sienten discriminados por su nivel social y económico, un 23% solo por su nivel económico, el 21 % piensa que es por su nivel social, y el 19% no se siente discriminados.</p>
Categoría	Porcentaje										
Nivel Social	21%										
Nivel Económico	23%										
Las dos anteriores	37%										
Ninguna	19%										
<p><b>Conclusión.-</b> Como se puede observar en el gráfico un 37% de los pacientes que es más de la cuarta parte, si se sienten discriminados ya sea tanto por su nivel social como por su nivel económico, de ese porcentaje un 70% argumenta que la causa de dicha discriminación se debe a que son campesinos de las áreas rurales, el otro 30% opinan que esto se debe al hecho de que no son personas con educación. Mientras que solo un 19% no sienten ningún tipo de discriminación.</p>											

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 22

#### NIVEL DE CALIDAD DEL HOSPITAL ARCO IRIS

<p><b>Objetivo.-</b> Conocer si el Hospital Arco Iris debe mejorar la calidad de atención al paciente.</p>							
<p><b>Pregunta.-</b> ¿Usted cree que el Hospital Arco Iris debería mejorar el nivel de calidad de atención a los pacientes?</p>							
<table border="1"> <caption>Data for Gráfico Nº 22</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>42 %</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>58 %</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	42 %	NO	58 %	<p><b>Análisis:</b> Un 58 % de los pacientes opina que el Hospital no debería mejorar el nivel en la calidad de atención, mientras que un 42% si piensa que se debería mejorar el nivel de calidad.</p>
Respuesta	Porcentaje						
SI	42 %						
NO	58 %						
<p><b>Conclusión.-</b> Según el gráfico podemos observar que la mayoría, un 58% de los pacientes creen que el Hospital no debe mejorar la calidad de atención, sin embargo un 42% opina que se debería cambiar y mejorar el nivel de calidad, del total 42% un 56% opina que se debe a la falta de personal y que esto interfiere con la atención que se les brinda, el 44% de los pacientes opinan que se solucionaría ampliando el horario de atención.</p>							

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 23

#### ASPECTOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

<p><b>Objetivo.-</b> Conocer los aspectos que molestan a los pacientes por parte del personal de enfermería.</p>											
<p><b>Pregunta.-</b> ¿Que aspectos le molestan de la atención que recibe por parte del Personal de Enfermería?</p>											
<table border="1"> <caption>Data for Gráfico Nº 23</caption> <thead> <tr> <th>Aspecto</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EL TRATO</td> <td>42 %</td> </tr> <tr> <td>NO SON ESCUCHADOS</td> <td>23 %</td> </tr> <tr> <td>NO SON ATENDIDOS</td> <td>19 %</td> </tr> <tr> <td>NIGUNO</td> <td>16 %</td> </tr> </tbody> </table>	Aspecto	Porcentaje	EL TRATO	42 %	NO SON ESCUCHADOS	23 %	NO SON ATENDIDOS	19 %	NIGUNO	16 %	<p><b>Análisis:</b> Un 42% de los pacientes opina que le molesta el trato de las enfermeras, el 23% le molesta el hecho de no ser escuchados, el 19% opina que no son atendidos y por ultimo un 16% no dio razón.</p>
Aspecto	Porcentaje										
EL TRATO	42 %										
NO SON ESCUCHADOS	23 %										
NO SON ATENDIDOS	19 %										
NIGUNO	16 %										
<p><b>Conclusión.-</b> Podemos observar que los pacientes en un 42% se sienten irritados con el trato que reciben de algunas enfermeras, el 23% de los pacientes no son escuchados por las enfermeras y el 19 % no son atendidos en el momento oportuno o que ellos lo necesitan.</p>											

FUENTE: Elaboración Propia.

## GRÁFICO Nº 24 SEGURIDAD Y ORDEN

<b>Objetivo.-</b> Conocer si existe seguridad y orden dentro del Hospital Arco Iris.													
<b>Pregunta.-</b> La seguridad y orden que usted percibe al ser atendido dentro del Hospitales:													
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXELENTE</td> <td>14 %</td> </tr> <tr> <td>MUY BUENO</td> <td>49 %</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>30 %</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>7 %</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>0 %</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	EXELENTE	14 %	MUY BUENO	49 %	BUENO	30 %	REGULAR	7 %	MALO	0 %	<p><b>Análisis:</b> El 49% de los pacientes opinan que la seguridad del Hospitales muy buena, un 30% que es buena, un 14% que es excelente, un 7% piensa que es regular y un 0% que es malo.</p>
Categoría	Porcentaje												
EXELENTE	14 %												
MUY BUENO	49 %												
BUENO	30 %												
REGULAR	7 %												
MALO	0 %												
<b>Conclusión.-</b> Un 49% de los pacientes encuestados dijeron que si existe orden y se sienten seguros dentro del Hospital.													

FUENTE: Elaboración Propia

## GRÁFICO Nº 25 LA HIGIENE

<b>Objetivo.-</b> Conocer si el Hospitales debidamente Higiénico.													
<b>Pregunta.-</b> La higiene que usted percibe dentro del Hospitales:													
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXELENTE</td> <td>16 %</td> </tr> <tr> <td>MUY BUENO</td> <td>14 %</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>35 %</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>26 %</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>9 %</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	EXELENTE	16 %	MUY BUENO	14 %	BUENO	35 %	REGULAR	26 %	MALO	9 %	<p><b>Análisis:</b> El 35% de los pacientes opinan que la higiene es buena, un 26% piensa que es regular, el 16% opina que es excelente, el 14% opina que la higiene que es muy buena y un 9% que es mala.</p>
Categoría	Porcentaje												
EXELENTE	16 %												
MUY BUENO	14 %												
BUENO	35 %												
REGULAR	26 %												
MALO	9 %												
<b>Conclusión.-</b> Podemos ver que el Hospital Arco Iris es Higiénico pues un 16%(Excelente), 14% (Muy bueno) y 35% (Bueno) de los pacientes afirma ello y solo un 26% (Regular) y 9% (Malo) opina que no lo es.													

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 26

#### SERVICIOS

<p><b>Objetivo.-</b> Conocer si existen baños de fácil acceso para la comodidad de los pacientes.</p>							
<p><b>Pregunta.-</b> ¿Existen baños de fácil acceso?</p>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>63%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>37%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	63%	NO	37%	<p><b>Análisis:</b> El 63% de los pacientes opinan que si existen baños de fácil acceso, y un 37% opina que no.</p>
Respuesta	Porcentaje						
SI	63%						
NO	37%						
<p><b>Conclusión.-</b> Como podemos ver un 63% de los pacientes aseguran que el acceso a los baños es cercano y no existen problemas para acceder a ellos.</p>							

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 27

#### ATENCIÓN OPORTUNA

<p><b>Objetivo.-</b> Conocer si el paciente recibió la atención oportuna al ingresar al Hospital.</p>							
<p><b>Pregunta.-</b> ¿La atención que recibió fue oportuna al ingresar al Hospital?</p>							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>NO</td> <td>58%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	SI	42%	NO	58%	<p><b>Análisis:</b> Un 58% de los pacientes afirma que no se les atendió con agilidad y que la atención fue lenta al momento de ingresar al hospital, pero el otro 42% tubo una atención oportuna al ingresar al Hospital.</p>
Respuesta	Porcentaje						
SI	42%						
NO	58%						
<p><b>Conclusión.-</b> El 58% de los pacientes opina que no tuvo una atención rápida al ingresar al Hospital y un 42% que si tuvo una atención oportuna.</p>							

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 28

#### ESPERA SIN JUSTIFICACIONES

<b>Objetivo.-</b> Saber el justificativo que recibió el paciente para no ser atendido a tiempo.											
<b>Pregunta.-</b> ¿Existió algún justificativo para hacerlo esperar?											
<table border="1"> <caption>Data for Gráfico Nº 28</caption> <thead> <tr> <th>Justificativo</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Falta de camas disponibles</td> <td>19 %</td> </tr> <tr> <td>Tramite tardio</td> <td>16 %</td> </tr> <tr> <td>Falta de personal</td> <td>23 %</td> </tr> <tr> <td>No respondieron</td> <td>42 %</td> </tr> </tbody> </table>	Justificativo	Porcentaje	Falta de camas disponibles	19 %	Tramite tardio	16 %	Falta de personal	23 %	No respondieron	42 %	<p><b>Análisis:</b></p> <p>El 42% de los pacientes no respondieron, el 23% menciono la falta de personal, el 16% el trámite tardío y el 19% mencionó la falta de camas disponibles.</p>
Justificativo	Porcentaje										
Falta de camas disponibles	19 %										
Tramite tardio	16 %										
Falta de personal	23 %										
No respondieron	42 %										
<p><b>Conclusión.-</b> El 19% de los pacientes mencionan que no fueron atendidos con rapidez porque no existían camas disponibles, el 16% por el trámite que debe de seguirse al ingreso y el 16% de los pacientes mencionó la tardanza por parte del Área de emergencias, comentan que esto se debe porque el personal estaba ocupado.</p>											

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 29

#### INFORMACIÓN POR PARTE DE LAS ENFERMERAS

<b>Objetivo.-</b> Conocer si los pacientes reciben la información adecuada y oportuna sobre su estado de salud.									
<b>Pregunta.-</b> Si Ud. realiza consultas o preguntas sobre su estado de salud recibe: La información necesaria; es derivado al profesional médico; ninguno									
<table border="1"> <caption>Data for Gráfico Nº 29</caption> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Información necesaria</td> <td>51 %</td> </tr> <tr> <td>Es derivado al profesional médico</td> <td>44 %</td> </tr> <tr> <td>Ninguno</td> <td>5 %</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	Información necesaria	51 %	Es derivado al profesional médico	44 %	Ninguno	5 %	<p><b>Análisis:</b></p> <p>El 51% de los pacientes reciben la información necesaria, el otro 44% es derivado al profesional médico y el 5 % respondió ninguno.</p>
Respuesta	Porcentaje								
Información necesaria	51 %								
Es derivado al profesional médico	44 %								
Ninguno	5 %								
<p><b>Conclusión.-</b> Como podemos ver en el gráfico anterior el 51% de los pacientes recibe la información necesaria, pero el otro 44% de los pacientes argumento que a veces no son contestadas sus preguntas con claridad y son derivadas con el doctor que los atiende.</p>									

FUENTE: Elaboración Propia

### GRÁFICO Nº 30

#### TRATO A LOS FAMILIARES

<p><b>Objetivo.-</b> Conocer si el trato que recibieron los familiares de los pacientes fue la adecuada.</p>													
<p><b>Pregunta.-</b> El trato que recibieron sus familiares o visitantes por parte de las enfermeras fue:</p>													
<table border="1"> <caption>Datos del Gráfico Nº 30</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EXELENTE</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>MUY BUENO</td> <td>26%</td> </tr> <tr> <td>BUENO</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>REGULAR</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>MALO</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	EXELENTE	2%	MUY BUENO	26%	BUENO	30%	REGULAR	37%	MALO	5%	<p><b>Análisis:</b></p> <p>El 37% de los pacientes dijo que el trato es regular, el 30% que es bueno, el 21% dijo que es malo, el 17% comento que es muy bueno y el 4% dijo que es excelente.</p>
Categoría	Porcentaje												
EXELENTE	2%												
MUY BUENO	26%												
BUENO	30%												
REGULAR	37%												
MALO	5%												
<p><b>Conclusión.-</b> Como se observa el 35% de los pacientes argumento que sus familiares o visitante reciben un trato regular, el 23% opinó que reciben un trato bueno, el 21% de los pacientes dicen que sus visitantes reciben un trato malo por la falta de amabilidad y cortesía con los mismos.</p>													

FUENTE: Elaboración Propia

Los resultados de las encuestas dirigidas al Personal de Enfermería de Hospitalización y a los pacientes de la investigación se muestran en los anexos 5 y 6.

### 3.6. CONCLUSIONES DEL DIAGNÓSTICO

- ❖ Uno de los puntos más sobresalientes e importantes que se pudo evidenciar que es sujeto principal de nuestro estudio es la falta de motivación inexistente hacia el personal de enfermería del Hospital Arco Iris, esto se debería a la falta de comunicación entre el personal hacia sus superiores ya que no existe una relación y coordinación directa de confianza como de apoyo al área enfermería.



- ❖ Recursos humanos no presta la atención necesaria a las necesidades del personal, ya que aseguran que no existe la cantidad necesaria de enfermeras para cubrir algunos puestos de trabajo, esto ocasiona malestar entre los empleados ya que muchas veces tienen que trabajar horas extras en los horarios nocturnos, esto nos demuestra que el manual de funciones especifica para todas las áreas las responsabilidades que cada empleado tiene, no lo siguen al pie de la letra, ya que no hacen uso del mismo lo cual ocasiona conflicto y poca coordinación en la realización de tareas como horarios que deberían seguirse para poder trabajar de forma equilibrada y justa para todos los empleados del Hospital Arco Iris.
- ❖ Se pudo constatar que Recursos Humanos si realiza capacitaciones, pero las mismas son efectuadas una vez al año al personal de enfermería de hospitalización como lo indican los resultados de la encuesta realizada, esto se debería al cambio permanente que realizan de Director de Recursos Humanos, ya que durante la presente gestión tres fueron cambiados, esto nos demuestra que los mismos empleados se sienten incómodos y molestos ya que no se cumplen las capacitaciones programadas y los objetivos trazados por el área son cambiados sin previa notificación.
- ❖ Se puede observar según las encuestas realizadas que el personal de enfermería siente inseguridad de no poder conservar su trabajo por los constantes cambios que existe en la Dirección de Recursos Humanos, además la mayoría de las enfermeras tienen el perfil de auxiliares y no de licenciatura en enfermería, esto hace que sientan mayor temor.
- ❖ Si bien la misión, visión, objetivos y políticas, son conocidas por los empleados, así mismo pudimos observar a lo largo de la encuesta que estos no supieron mencionar lo que cada uno de estos conceptos dice, lo cual es muy preocupante ya que estos conceptos son de gran importancia y pilar fundamental de cada institución, lo que nos hace deducir que estos no

son comunicados y transmitidos al personal y no sirve de mucha ayuda, ya que los empleados demuestran que no están comprometidos y no se sienten parte del Hospital Arco Iris.

- ❖ La calidad de atención que se le brinda al cliente es regular ya que los pacientes se quejan de malos tratos por parte de algunas enfermeras, la falta de cortesía, la amabilidad y la calidez de atención es poco satisfactoria. Lo que ocasiona insatisfacción en los pacientes, lastimosamente la falta de organización y compromiso por parte del área administrativa del Hospital les impide proponer medidas de promoción y estimulación en el mejoramiento al trato que se debe dar a los pacientes así como también a la falta de concentración en la motivación al personal. Los empleados de salud y más aún en este caso el Personal de Enfermería debería comprender que debido a su condición, los pacientes sufren de ansiedad y depresión, por lo que deben ser tratados de forma especial y calidad humana.
- ❖ La mayoría de los pacientes no se sienten respetados de forma integra, igualitaria y sin discriminación, varios de los pacientes se quejaron por la discriminación que sufren ya sea por su clase social como por su clase económica, los pacientes que son atendidos gratuitamente son los que mas quejas tienen sobre este problema, piensan que el trato por parte del personal es injusto por el hecho de recibir atención gratuita.
- ❖ También aquellos que provienen del área rural son subestimados y discriminados. Además se constató que desde su punto de vista, los pacientes consideran que la información que se les brinda sobre su enfermedad no resulta ser clara y precisa, así también la información que reciben sobre otras opciones para mejorar su salud.

- ❖ Los pacientes afirman que el personal atiende mejor a los pacientes que están acompañados por sus familiares y no así a los que se encuentran solos.
- ❖ Los pacientes también se quejaron sobre la falta de personal, ya que ellos no son atendidos en el momento que lo necesitan, por la misma razón piensan que no son escuchados pues las enfermeras no tienen tiempo para darles la debida atención.
- ❖ Se verificó que existe un buzón de quejas y sugerencias, pero este no es eficiente los pacientes prefieren dar sus quejas directamente a un personal de ayuda, pues ellos piensan que sus quejas no son leídas y atendidas.
- ❖ Los pacientes mencionan que la seguridad dentro y fuera del Hospital Arco Iris es muy buena al igual que la higiene que brinda el mismo.

Por lo anteriormente mencionado como resultado de las diferentes fuentes de información hemos concluido que el Personal de Enfermería no se encuentra debidamente motivado, el clima laboral con relación hacia sus superiores, supervisores y área administrativa no demuestra confianza y se pudo observar la falta de comunicación y coordinación. El área de Recursos Humanos no tiene un plan de motivación adecuado, ni una forma de instruir al personal sobre el trato que un paciente debe recibir. Esto conlleva a que la motivación en el personal sea baja y la atención al cliente se vea afectada y la calidad sea insatisfactoria. Por lo tanto, llegamos a la conclusión de que el Hospital Arco Iris necesita desarrollar estrategias de motivación, para el personal de enfermería de hospitalización, con la finalidad de aumentar la satisfacción en la atención a los pacientes.

## CAPITULO IV

### PROPUESTA

La motivación forma parte de la vida, está presente en nuestras vivencias y hace que muchas de las actividades cotidianas se orienten hacia la búsqueda de objetivos concretos, relacionados con la interacción que tiene con el ambiente.

Los profesionales de enfermería se enfrentan durante esa interacción con el medio ambiente que los rodea dentro de las instituciones de salud a fenómenos que de una u otra manera afectan todo su ser, desde los más profundo de sus corazones, no es fácil para este grupo de personas enfrentar día a día el dolor ajeno, afrontar la muerte. Si bien existen momentos de regocijo como el nacimiento de un bebe, en la gran mayoría de su tiempo les toca consolar a una madre, una esposa o a un hijo.

Estas emociones de tristezas y alegrías que afronta el personal de enfermería en su día a día, afectan en menor o mayor grado su motivación, si consideramos a las emociones como un elemento preponderante en la motivación de los seres humanos, y a la vez, encuentran en sus áreas de trabajo, no un simple medio para sobrevivir, sino un elemento esencial de superación personal, el cual se debe en gran parte a la eficiencia y eficacia de los factores motivacionales.

Es por esta razón, que se realizó la investigación sobre la motivación, donde pudimos identificar y evidenciar que el Hospital Arco Iris no cuenta con estrategias motivacionales que satisfagan a su personal de enfermería de hospitalización.

#### **4.1 OBJETIVOS**

##### **4.1.1 OBJETIVO GENERAL**

Elevar la satisfacción del personal de enfermería de hospitalización mediante una estrategia de incentivos.

#### **4.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar una selección del personal de enfermería que se destaque en las labores que realiza cotidianamente con el propósito de otorgar el tipo de incentivo en el que se vea reflejado su trabajo como atención a los pacientes.
- Mantener una buena relación y una adecuada comunicación con la Gerencia General, Gerencia de RRHH, jefes de área y enfermeras, para de esta manera conseguir un ambiente laboral en el que se reconozca la labor desempeñada por el personal de enfermería y mantener una calidad de atención a los pacientes
- Incrementar la satisfacción del personal mediante la propuesta de implementar una estrategia de motivación, otorgando de manera responsable y oportuna el tipo de incentivo al cual se hará acreedor el personal que realice una atención de calidad y buen desempeño de sus funciones.

#### **4.2 AMBITO DE APLICACIÓN**

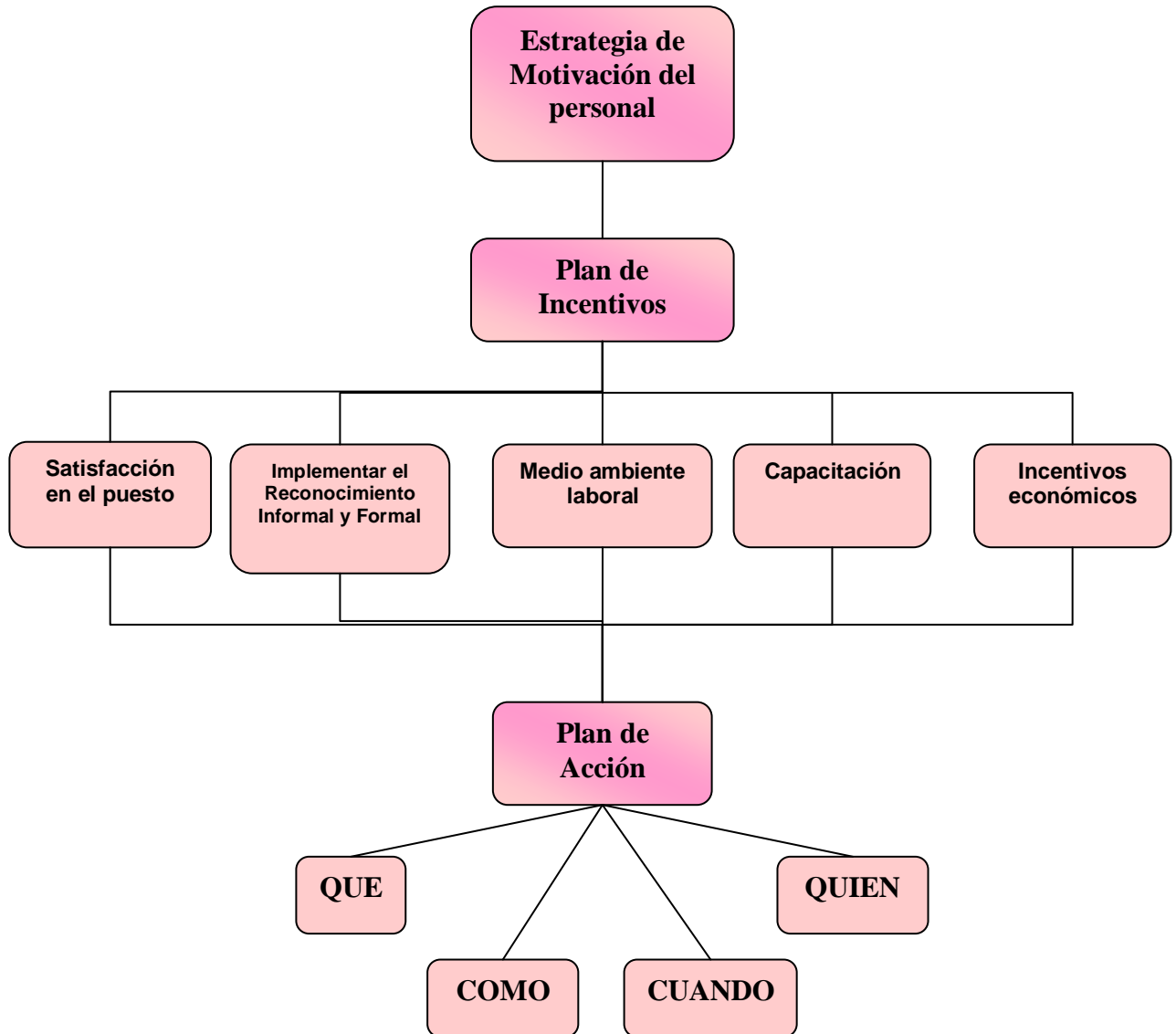
La propuesta se aplicará a la Jefe de Enfermeras, Supervisora de Emergencias, Supervisora de Neonatología, Supervisora de Terapia Intensiva, Supervisora de Segundo Piso, Licenciadas en Enfermería, Auxiliares de Enfermería y Auxiliar de Enfermería Materno Infantil es decir al Personal de Enfermería de Hospitalización del Hospital Arco Iris.

#### **4.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

##### **4.3.1. PLAN DE INCENTIVOS DE MOTIVACION**

Se creará una estrategia de motivación que estará dirigida al personal de enfermería de Hospitalización, mediante un plan de incentivos que se desarrollara de la siguiente manera:

**FIGURA Nº 2**  
**MODELO DE MOTIVACION**



**FUENTE:** Elaboración propia

- Satisfacción en el puesto.
- Implementar el reconocimiento informal y formal.
- Medio ambiente laboral.
- Capacitación.
- Incentivos económicos.

Para tal efecto se elaboró un plan de acción donde se verá la forma en la cual se explicará el proceso a seguir:

- Que haremos
- Como lo haremos
- Cuando lo haremos
- Quienes lo harán

#### 4.3.2. EXPLICACION DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS PROPUESTOS PARA EL HOSPITAL ARCO IRIS

**CUADRO Nº 5  
TIPOS DE INCENTIVOS PROPUESTOS**

<b>INCENTIVOS NO ECONÓMICOS</b>		
<b>Satisfacción en el puesto:</b>	Se pretende promover un ambiente de trabajo donde el personal de enfermería perciba que su labor es valorada, donde se fomente el respeto, la flexibilidad, la participación y la autonomía esto repercutirá en el cuidado que recibirá el paciente, en un ambiente más armonioso para trabajar, donde existirá unión y el trabajo de enfermería será percibido por los pacientes como eficiente, eficaz y de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformación de reuniones.</li> <li>• Movilidad del personal.</li> <li>• Contratación de nuevo personal.</li> <li>• Ampliación de función de inducción.</li> </ul>

<p><b>Implementar el Reconocimiento Informal y Formal</b></p>	<p>Con este tipo de reconocimiento queremos premiar el esfuerzo y desempeño demostrado que realiza el personal de enfermería y se otorgara a aquellos que demuestren merecerlo, estos serán:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Felicitación escrita.</li> <li>• Felicitación verbal.</li> <li>• Reconocimiento a nivel colectivo.</li> <li>• Mención al trabajador del año.</li> </ul>
<p><b>Medio ambiente laboral</b></p>	<p>Conseguir compaginar la vida familiar y laboral, respondiendo a cada necesidad individual. Mostrar interés real y lograr una aproximación entre las metas personales y las de la Organización, involucrar a los colaboradores en criterios éticos, de responsabilidad social y medioambiental que estimulen su participación con el entorno, creando un ambiente de confianza y respeto. Para ello tomamos los siguientes puntos:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empleados como Talento Humano y no como recurso.</li> <li>• Socialización del personal.</li> <li>• Sentido de pertenencia al grupo.</li> <li>• Medios de Información.</li> </ul>
<p><b>INCENTIVOS ECONÓMICOS</b></p>		
<p><b>Incentivos de crecimiento y formación profesional</b></p>	<p>El crecimiento y formación profesional debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redundan en beneficios para la empresa y además contar con un personal calificado y productivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Becas de estudio de carrera profesional</li> </ul>
<p><b>Bono de refrigerio</b></p>	<p>Este bono es un pequeño incentivo para el consumo de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vales de refrigerio</li> </ul>



#### 4.4. DESARROLLO DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS PROPUESTOS

##### 1.- Satisfacción en el puesto

###### a) Conformación de reuniones

### ¿QUE HAREMOS?

Es una reunión donde existirá comunicación horizontal y vertical, donde el objetivo es escuchar al personal sobre temas que les preocupen en su área de trabajo, realizar un intercambio de ideas, opiniones, sugerencias y reclamos sobre el trabajo que realizan; también se informará sobre los avances de la organización, programas, planes. Con el fin de mejorar el área de trabajo.

### ¿COMO LO HAREMOS?

En la duración de cada reunión se tocarán los siguientes puntos:

- Información, sobre los objetivos, normas, procedimientos, calidad; así como también sobre cursos de capacitación, programas y planes que brinda la institución.
- Necesidades, que es lo que el personal necesita, tanto en su vida personal pues el estado de ánimo también influye en el comportamiento y trato al paciente; así también necesidades que tenga en su entorno laboral.
- Quejas, reclamos y/o sugerencias, sobre el ambiente laboral (compañeros, supervisores), sobre la calidad de atención que se le brinda al paciente.
- Resultados, primero se hará un seguimiento sobre la anterior reunión y ver si esta tuvo algún avance en los puntos expuestos. Segundo en cada reunión se realizara un informe con los puntos más sobresalientes el cual será entregado por RRHH a Dirección.

## CUANDO LO HAREMOS?

Las reuniones tendrán lugar al principio de cada mes, como el personal tiene un agenda apretada las reuniones serán realizadas media hora antes del primer rote de enfermeras, donde estarán presentes todas las enfermeras en forma obligatoria. Como las enfermeras que están de turno no pueden asistir a la reunión, la supervisora de sección se encargará de hacer llegar al personal no asistido el informe donde podrá enterarse de los puntos tratados en la reunión.

## ¿QUIEN LO HARA?

Las reuniones serán programadas por el área de RRHH en coordinación con la Jefa de Enfermeras y la Supervisora de cada sección. El informe será redactado por la Jefa de Enfermeras el cual será entregado a RRHH y presentado al Directorio del Hospital Arco Iris para su evaluación.

### b) **Movilidad del personal**

Es importante para un empleado cambiar de lo habitual y lo cotidiano, para que su trabajo no se vuelva monótono y repetitivo, para que no suceda esto, es necesario una movilidad dentro de su misma área de trabajo, para que el personal pueda conocer las diferentes secciones del hospital y tener nuevas experiencias laborales y así lograr mejorar las potencialidades y desempeño de cada empleado.

## ¿QUE HAREMOS?

Consiste en determinar los cambios (transferencias) a los que se sujetaran los empleados, debiéndose tomarse en cuenta en todo movimiento de personal, la autorrealización de los funcionarios y el beneficio organizacional que este conlleva.

## ¿COMO LO HAREMOS?

La movilidad será efectuada en el Área de Enfermería, es decir que a cada miembro del Personal de Enfermería se le transferirá a las diferentes secciones, las cuales son:

- U.T.I (Unidad de terapia intensiva)
- SUMI (Seguro Universal Materno Infantil)
- EMERGENCIAS
- NEONATOLOGIA

Se informará al personal la lista de transferencias en un comunicado, donde se podrá observar el área al que pertenecen y a que área será designado.

## CUANDO LO HAREMOS?

La movilidad del personal se efectuará trimestralmente.

## ¿QUIEN LO HARA?

La responsabilidad de la función de movilidad será programada y efectuada por el Área de RRHH en coordinación con la jefa de enfermeras y respectiva supervisora de Área.

### c) **Contratación de nuevo personal**

Contratar a nuevo Personal de Enfermería para cubrir falencias que existen actualmente, logrando de esta manera que el trabajo realizado por la enfermera no sea tan estresante, ni agotador y no exista una duplicidad de funciones, así también brindar una mejor atención a los pacientes.

### ¿QUE HAREMOS?

Contratar a nuevo Personal de Enfermería para cubrir falencias que existan dentro del Hospital Arco Iris logrando de esta manera que el trabajo realizado por la enfermera no sea tan estresante, ni agotador y no exista una duplicidad de funciones, así también brindar una mejor atención a los pacientes.

### ¿COMO LO HAREMOS?

La Gerencia de RR.HH., se encargará de realizar una inspección en todas las áreas para saber si realmente es necesaria la contratación de nuevo personal, si es así se realizará la publicación en la prensa, paso seguido se evaluará a las interesadas en formar parte del Hospital Arco Iris, la cual será dirigida por RR.HH., una vez elegidas las más sobresalientes se realizará una entrevista en la cual el Director del Hospital será el que de su visto bueno para la contratación de las mismas, y por último se procederá a mostrarles las funciones a ser desempeñadas.

### CUANDO LO HAREMOS?

Las contrataciones de nuevo personal se las deberá realizar siempre y cuando se realicen las inspecciones correspondientes en todas las áreas, o después de verificar la renuncia de un funcionario del hospital en el área de enfermería, solo en esos casos se deberá tomar la decisión de la contratación de nuevo personal.

### ¿QUIEN LO HARA?

Los encargados directos serán el Área de RRHH en coordinación con los jefes de área, los cuales harán saber la falta de personal al Director General del Hospital para su aprobación.

#### d) Ampliación de función de inducción

Consiste en establecer un programa de orientación, tanto al nuevo personal, como aquel que cambia de un puesto a otro dentro de la institución, proporcionándole toda la información referida a la organización y los resultados que se esperan obtener del puesto que ocupará.

#### ¿QUE HAREMOS?

Decimos ampliación de función de inducción puesto que existe ya dentro del Hospital Arco Iris una inducción al personal pero es necesario ampliar ésta, para un mejor trato al personal nuevo, como al que va a un nuevo puesto. El objetivo es reducir el tiempo y la tensión que surgen como consecuencia de la nueva condición laboral, propiciando una adaptación beneficiosa para el personal y la organización.

#### ¿COMO LO HAREMOS?

Se realizará una explicación de aspectos referidos a la misión, los objetivos, estructura, políticas, normas y reglamentos de la institución. Tanto en caso del personal nuevo como del personal antiguo, si hubiese una movilidad, se dará una pequeña bienvenida como acto de socialización dentro de cada equipo de trabajo.

#### CUANDO LO HAREMOS?

La inducción o socialización será inmediatamente después de efectuada la contratación del empleado así como también en los casos de movilidad o transferencia de personal dentro del Hospital.

## ¿QUIEN LO HARA?

La responsabilidad por la función de inducción será programada y ejecutada en la fase introducción a la organización será del Área de RRHH y la inducción al puesto de trabajo es responsabilidad del inmediato superior.

## 2. Implementar el Reconocimiento Informal y Formal

- a) **Felicitación escrita**, felicitación que se otorgara a través de un memorándum o carta de felicitación por el buen desempeño del empleado.
- b) **Felicitación verbal**, es una felicitación que se puede realizar en privado o publico los logros de un buen desempeño u otros.
- c) **Reconocimiento a nivel colectivo**, destacar y reconocer el trabajo en equipo de una sección o área, los logros metas cumplidas o el buen desempeño que logren, el reconocimiento se lo realizara de forma escrita o verbal.
- d) **Mención al trabajador del año**, destacar al mejor empleado bajo los parámetros de responsabilidad, puntualidad en el horario de ingreso y buen desempeño en sus funciones que realiza.

## ¿QUE HAREMOS?

Son reconocimientos que se otorgaran a las mejores enfermeras ya sean estas en forma individual y o colectiva, que tienen el propósito de incentivar a que realicen una mejor atención a los pacientes que se presentan día a día.

## ¿COMO LO HAREMOS?

Se realizará un control periódico por parte de la jefa de enfermería la cual será por área, acerca de la atención que brinda o brindan a los pacientes, además se tomará en cuenta la opinión de los pacientes sobre el trato recibido por las enfermeras, para contar con las opiniones de los pacientes se contará con un ánfora, en cada sección del Área de Enfermería, donde el paciente pueda expresar sus molestias o directamente realizar un comentario sobre la enfermera que lo atendió, otro aspecto muy importante para que el personal pueda acceder a uno de los incentivos será el compañerismo la dedicación que le ofrezcan a su trabajo el desempeño realizado en las capacitaciones como también el interés de velar por las metas, objetivos que tiene trazado el Hospital en cuanto a la atención que se realiza a los pacientes.

## CUANDO LO HAREMOS?

RR.HH. deberá tener conocimiento preciso de la información obtenida por el desempeño de las enfermeras para de esta manera decidir el tipo de incentivo que se otorgará.

- ✓ **En el caso de la felicitación verbal**, se le hará llegar a la enfermera un agradecimiento público o simplemente una tarjeta de felicitación por la labor que desempeña dentro del Hospital, esto se lo puede realizar cada trimestre.
- ✓ **En el caso de felicitación escrita**, se contará con un diploma que se le entregará a las enfermeras que sean las más sobresalientes de cada área del hospital por su dedicación esfuerzo, esmero en la atención y

recuperación de los pacientes, sería aconsejable que RRHH realice un pequeño acto en el comedor semestralmente.

- ✓ **El Reconocimiento colectivo**, se les entregará un certificado por trabajo en equipo y buena coordinación en la realización de tareas grupales, se aconseja realizar un acto cada semestre.
  
- ✓ **En la enfermera del año**, el incentivo se le otorgará en el aniversario del Hospital. El incentivo que se otorgará será decisión de RRHH en conjunto con la dirección del Hospital Arco Iris.

### ¿QUIEN LO HARA?

La Gerencia de RRHH en coordinación con los jefes de cada área tomaran la decisión de la enfermera más sobresaliente y estos a su vez harán conocer las candidatas a los incentivos al Director General del Hospital para su posterior premiación.

### 3.- Medio ambiente laboral

- a) **Valoración al Personal**, en la actualidad se ve que el empleado es explotado o sobre funcionado en sus deberes, o el empleado no es valorado, ni es tratado como se merece.

### ¿QUE HAREMOS?

**QUE:** El asunto básico consiste en tratar a las personas no como recursos organizacionales sino como socias de la organización, para que estos nos den el máximo de su rendimiento posible, un rendimiento que beneficiará tanto al Hospital Arco Iris, como en la atención que se brinda a cada paciente, y lo más



importante el personal sentirá un grado mayor de motivación. Un empleado feliz y motivado es un cliente feliz.

**¿COMO LO HAREMOS?**

Deseamos que dentro del Hospital no solo tengamos recursos humanos sino que estos sean tratados como talento humano. Todo proceso productivo se realiza con la participación conjunta de diversos socios (accionistas/ inversionistas, Empleados, Proveedores, Clientes), cada uno de los cuales contribuye con algún recurso.

**CUADRO Nº 6  
SOCIOS DE LA ORGANIZACIÓN**

<b>Socios de la organización</b>	<b>Contribuyen con:</b>	<b>Esperan retornos de:</b>
<b>Accionistas e Inversionistas</b>	Capital de riesgo, inversiones	Ganancias y dividendos, valor agregado
<b>Empleados</b>	Trabajo, esfuerzo, conocimientos y habilidades	Salarios, beneficios, retribuciones y satisfacciones.
<b>Proveedores</b>	Servicios, insumos básicos, tecnología, material.	Ganancias y nuevos negocios.
<b>Clientes</b>	Adquisición de nuestro servicio	Calidad, precio, satisfacción, valor agregado.

Fuente: Elaboración en base a:  
CHIAVENATO, Idalberto "Gestión del Talento Humano" \*Figura "Socios de la Organización"<sup>46</sup>

Así como cada socio de la organización contribuye con algo, así también el personal de enfermería contribuye con su trabajo, esfuerzo, conocimiento, entrega y habilidades. Es por eso que el personal espera retorno a todo el esfuerzo

<sup>46</sup> CHIAVENATO, Idalberto "Gestión de Talento Humano" Bogota Colombia 2002, Pág.7

entregado, no solo de salario, beneficios o retribuciones sino lo mas importante satisfacción laboral y personal.

### CUADRO N° 7

#### ¿Recursos o Personas como Talento Humano?

Personas como recursos	Personas como Talento Humano
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Empleados aislados en los cargos.</li> <li>➤ Horario establecido con rigidez.</li> <li>➤ Preocupación por las normas y reglas.</li> <li>➤ Subordinación al jefe</li> <li>➤ Fidelidad a al organización</li> <li>➤ Dependencia de la jefatura</li> <li>➤ Alineación en relación con la organización</li> <li>➤ Énfasis en la especialización</li> <li>➤ Ejecutoras de tareas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Colaboradores agrupados en equipos</li> <li>➤ Metas negociadas y compartidas</li> <li>➤ Preocupación por los resultados</li> <li>➤ Atención y satisfacción al cliente</li> <li>➤ Vinculación a al misión y a la visión</li> <li>➤ Interdependencia colegas y equipo</li> <li>➤ Participación y compromiso</li> <li>➤ Énfasis en la ética y la responsabilidad</li> <li>➤ Proveedores de actividades</li> <li>➤ Énfasis en el conocimiento</li> <li>➤ Inteligencia y talento</li> </ul>

Fuente: Elaboración en base a:  
 CHIAVENATO, Idalberto "Gestión del Talento Humano" ¿Recursos o socios de la organización?<sup>47</sup>

**CUANDO LO HAREMOS?**

En la figura anterior podemos observar puntos de cómo tratar al personal, personas como talento humano y no como recursos, todos estos puntos se verán reflejados y tratados en la conformación de reuniones ya mencionado anteriormente.

<sup>47</sup> CHIAVENATO, Idalberto "Gestión de Talento Humano" Bogota Colombia 2002, Pág.8

## ¿QUIEN LO HARA?

Los responsables de la planeación “Personal como socios y no como recursos” será el Área de RR.HH. Así también será ejecutada por la misma área con la ayuda de con la Jefa de Enfermeras y la Supervisora de cada sección.

### b) **Sentido de pertenencia al grupo.**

En un mundo cada día más globalizado, la calidad, la productividad y la rentabilidad de cada organización dependen en gran medida de los sentimientos de la gente cuando realiza su trabajo. Tanto si el trabajo es de dirección, gestión, administración, supervisión, operación o de atención directa a los clientes, los procesos que contribuyen a la calidad y la rentabilidad están muy ligados a los sentimientos de las personas.

## ¿QUE HAREMOS?

Consiste en que el personal debe sentir que ellos son quienes integran la organización de hecho son la organización, asumir el hecho que todos pueden tener un papel distintivo y valioso, el personal se siente orgulloso cuando pertenece a una gran institución y más aún cuando la institución se preocupa por ellos. El sentido de pertenencia hace que la gente trabaje con entusiasmo y calidad. Es por ello que lo que se quiere lograr, es que el personal se sienta más comprometido e identificado con el Hospital.

## ¿COMO LO HAREMOS?

El sentido de pertenencia a la Institución se lo hará de las siguientes formas:

- Se otorgarán credenciales a todo el Personal de Enfermería que conste de sus datos generales y su fotografía, así los empleados podrán identificarse como personal del Hospital Arco Iris.
- Se llevará a cabo una encuesta sobre el clima laboral de los empleados, en donde se verá reflejada la motivación y la opinión del personal respecto a la empresa. Con esto queremos que el personal sienta que la empresa se preocupa por ellos y le interesa en que grado de motivación se encuentra su personal.
- Se llevará una lista del personal que este de cumpleaños y se dará a conocer al resto del personal de tal acontecimiento, logrando así que ese día no pase desapercibido.

### **CUANDO LO HAREMOS?**

La entrega de credenciales se realizará cada vez que un empleado sea contratado y en caso del personal antiguo se les proveerá de su respectiva credencial.

La encuesta sobre el clima laboral se realizará una vez al año.

### **¿QUIEN LO HARA?**

Los responsables de la ejecución, tanto de la entrega de credenciales como las encuestas sobre el clima laboral y el día de los cumpleaños será el personal del Área de RR.HH.

### c) Medios de Información

Es importante cuando el personal puede informarse sobre datos que interese a los empleados, datos sobre la empresa para la que trabajan, o de datos que les interese tanto personalmente como laboralmente.

#### ¿QUE HAREMOS?

Consiste en que el personal debe estar debidamente informado y en constante comunicación con la empresa así como difundir la misión, visión y objetivos. Dentro de la información brindada existirán datos de interés grupal como reuniones o actos de entretenimiento y socialización que se realizarán, cursos de capacitación, comunicados, lista de cumpleaños.

#### ¿COMO LO HAREMOS?

Toda esta información podrá ser presentada en “paneles informativos”, estos paneles estarán ubicados en la cafetería del personal y en los vestidores del personal.

#### CUANDO LO HAREMOS?

La información será actualizada cada vez que sea necesario y cuando se lo vea conveniente, será de acuerdo a la variabilidad de la información o eventos que puedan llevarse a cabo dentro de la Institución.

#### ¿QUIEN LO HARA?

Los responsables de cambiar la información y mantener actualizado los paneles de información será realizada por el Área de RR.HH.

d) **Socialización del personal.**

Realizar una reunión informal periódica con el personal donde empleados y superiores puedan tener una comunicación no solo laboral sino personal.

**¿QUE HAREMOS?**

Son actos recreativos, reuniones, desayunos con los inmediatos superiores una vez al mes de las diferentes áreas del Personal de Enfermería. Celebrar días festivos como el día de la enfermera, día de la madre y el padre, navidad y año nuevo.

**¿COMO LO HAREMOS?**

Se podrá realizar una pequeña reunión para festejar dichos días mencionados anteriormente, compartir un pastel o una copa de champaña en días festivos será una forma de socialización del personal no solo entre compañeros de trabajo sino un acto donde estén presentes los supervisores, doctores y directivos.

**CUANDO LO HAREMOS?**

Se realizarán dichos actos de recreativos en días previstos y de conocimiento general.

**¿QUIEN LO HARA?**

Los organizadores de los actos recreativos y Socialización del personal será responsabilidad del Área de RR.HH.

#### 4.- Incentivos de crecimiento y formación profesional.

El crecimiento y formación profesional debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa y además contar con un personal calificado y productivo.

##### a) Capacitación

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

#### ¿QUE HAREMOS?

Tendrá como finalidad contar con el personal de enfermería preparado para el desempeño de sus funciones actuales o futuras, transmitiendo información y conocimiento y/o habilidades sobre nuevas enfermedades que se presentan.

#### ¿COMO LO HAREMOS?

La supervisora de enfermeras deberá detectar que necesidades de capacitación requiere el personal a su cargo, una vez determinado el tema a ser disertado contando con la presencia de las enfermeras se realizara una pequeña evaluación terminada la capacitación al personal asistente, dicha prueba dará por resultado una calificación la cual será supervisada por el medico expositor del tema y al finalizar el ciclo de las capacitaciones se tendrá una persona, la cual logro la nota más elevada, esta recibirá un reconocimiento escrito el cual se otorgara en presencia de sus compañeros y este reconocimiento sea parte de su formación académica dentro del hospital, por haber demostrado mayor interés en las capacitaciones.

Otra forma de incentivar a las enfermeras a trabajar en forma grupal será el Proceso Enseñanza Aprendizaje (PEA), consiste en hacer participar al personal, realizando un cronograma de capacitaciones las cuales las dictaran las mismas enfermeras, conformando grupos para las exposiciones, en presencia de uno de los médicos de turno y estarán dirigidas a los pacientes que se encuentren en condiciones de asistir y/o muchas veces personas ajenas al hospital, esto dará una pauta para que el grupo que mejor dicte su curso de capacitación sea beneficiado con un certificado por haber demostrado su participación y dedicación en la enseñanza del curso que fue dictado, el jurado será nombrado por RRHH.

### CUANDO LO HAREMOS?

Las capacitaciones se las realizará bimestralmente, por uno de los médicos especialista en el tema a ser disertado, el lugar será en las mismas instalaciones del Hospital Arco Iris en el salón de capacitaciones.

### ¿QUIEN LO HARA?

Las capacitaciones tendrán un cronograma el cual será realizado por la Gerencia de RRHH y la jefa de enfermeras, la cual hará conocer a su personal a cargo los horarios en los cuales deberán asistir a los cursos de capacitación

#### b) **Becas de estudio de carrera profesional.**

### ¿QUE HAREMOS?

Son premios que se da al personal destacado, con una calificación alta de evaluación al desempeño, así como también por el grado de interés y profesionalismo que demuestre el empleado. Las becas tienen varias ventajas como ser:

- Elevar el nivel de satisfacción con el puesto.



- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.
- Permite continuar con nuevas oportunidades de profesionalización como maestrías, doctorados, investigación, etc.
- Incrementa el nivel de calificación profesional y laboral.

### **¿COMO LO HAREMOS?**

Realizar un convenio con la facultad de enfermería y la escuela nacional de enfermería para que ellos dentro de su plan de becas puedan tomar en cuenta al personal mas capacitado del personal de enfermería del Hospital Arco Iris.

### **CUANDO LO HAREMOS?**

Cada año el Área de RR.HH. realiza una evaluación al desempeño, del cual obtiene datos de la mejor evaluación esta persona será la calificada para tener la beca, así como también la persona más sobresaliente en las capacitaciones. Las becas estarán sujetas a la disponibilidad de becas que serán brindadas por el convenio mencionado anteriormente.

### **¿QUIEN LO HARA?**

El responsable de otorgar dichas becas es el Área de RR.HH. En coordinación con la Jefa de Enfermas y el Directorio.

## 5.- Incentivos económicos

### a) Vales de refrigerio

#### ¿QUE HAREMOS?

**QUE:** Los vales de refrigerio serán montos de dinero en productos, que serán cheques al portador para poder ser canjeados por productos en un supermercado con el que se tendrá previo convenio para la entrega de los mismos. Los vales pueden ser acumulables para su posterior canjeo.

#### ¿COMO LO HAREMOS?

**COMO:** Los vales serán entregados a todo el Personal de Enfermería, cada vale tendrá un valor de 45 Bs. (Cuarenta y cinco 00/100 Bs.)

#### CUANDO LO HAREMOS?

La entrega de los mismos se la hará en las reuniones que se conformaran al inicio de cada mes, ya mencionado anteriormente.

#### ¿QUIEN LO HARA?

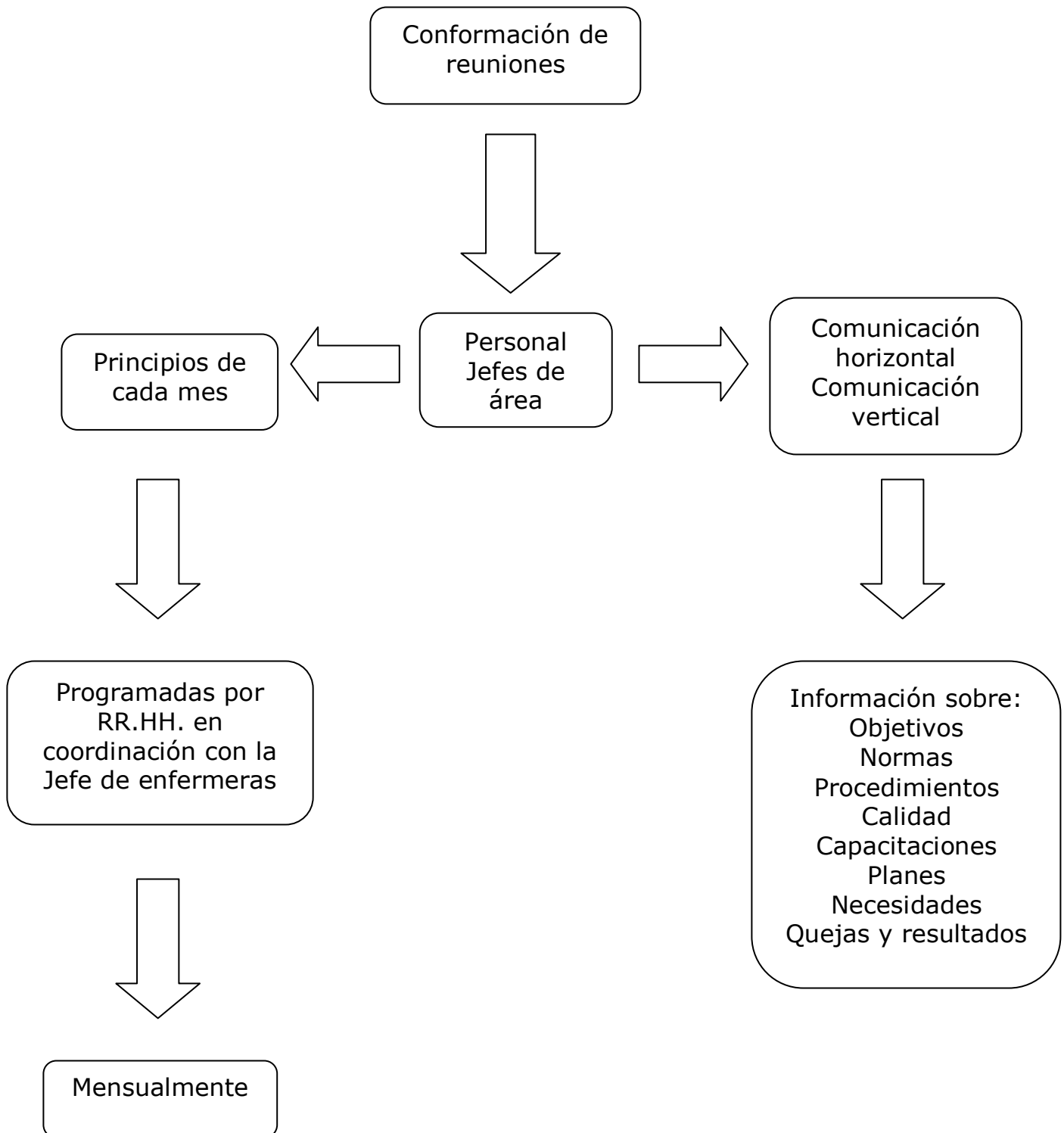
Los responsables de la organización será el personal de RR.HH., la entrega será realizada por la supervisora de cada sección. Los vales serán otorgados y brindados por la fundación Arco Iris en condición de donación. (Ver cuadro N°)

**CUADRO N° 8**  
**PRESUPUESTO TENTATIVO DE LA PROPUESTA**

<b>COSTO DE VALES DE REFRIGERIO</b>	<b>Nº DE ENFERMERAS</b>	<b>TOTAL COSTO MENSUAL</b>
45 Bs.	57 Enfermeras	2565

Fuente: Elaboración propia

FIGURA Nº 3  
DESARROLLO DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS



**FIGURA Nº 4**  
**DESARROLLO DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS**

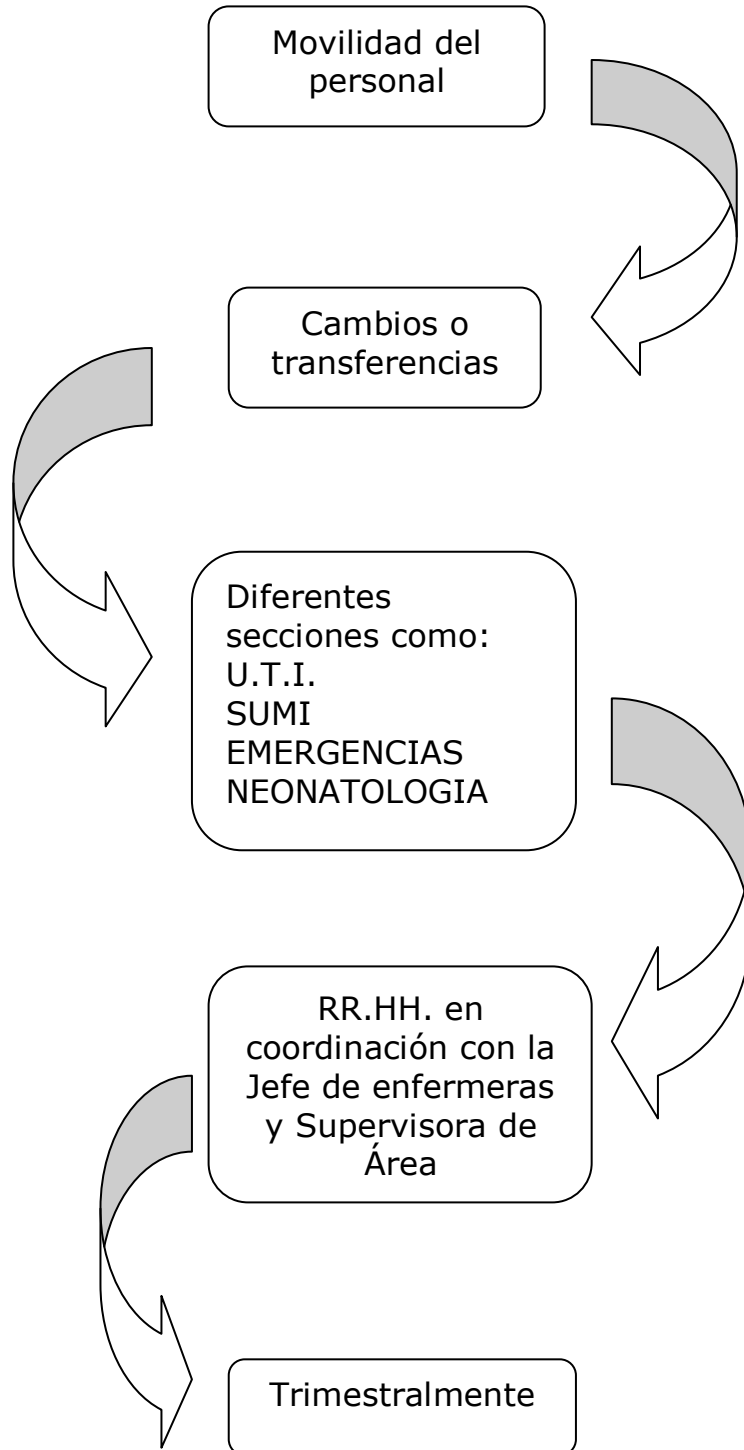


FIGURA Nº 5  
DESARROLLO DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS

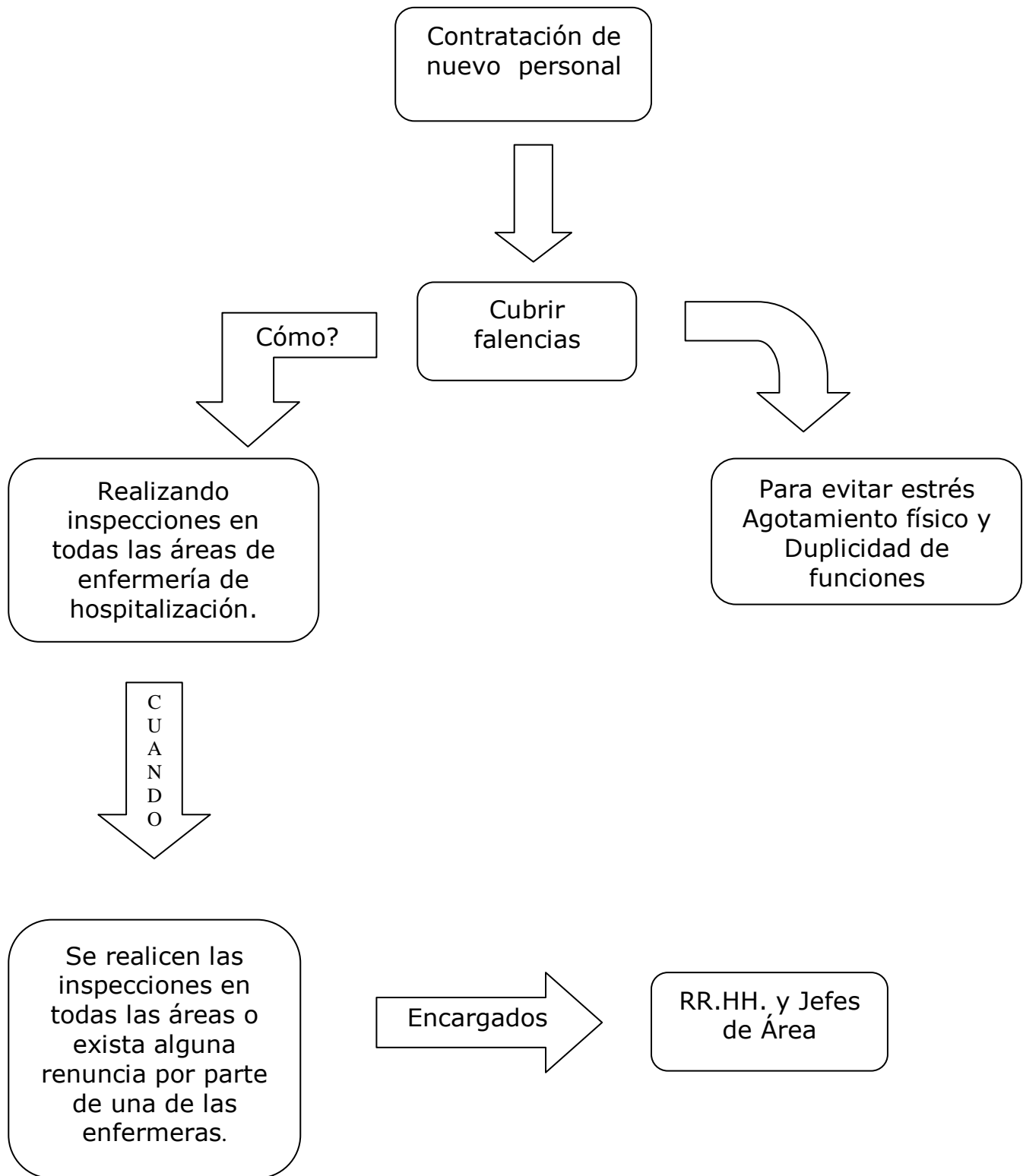
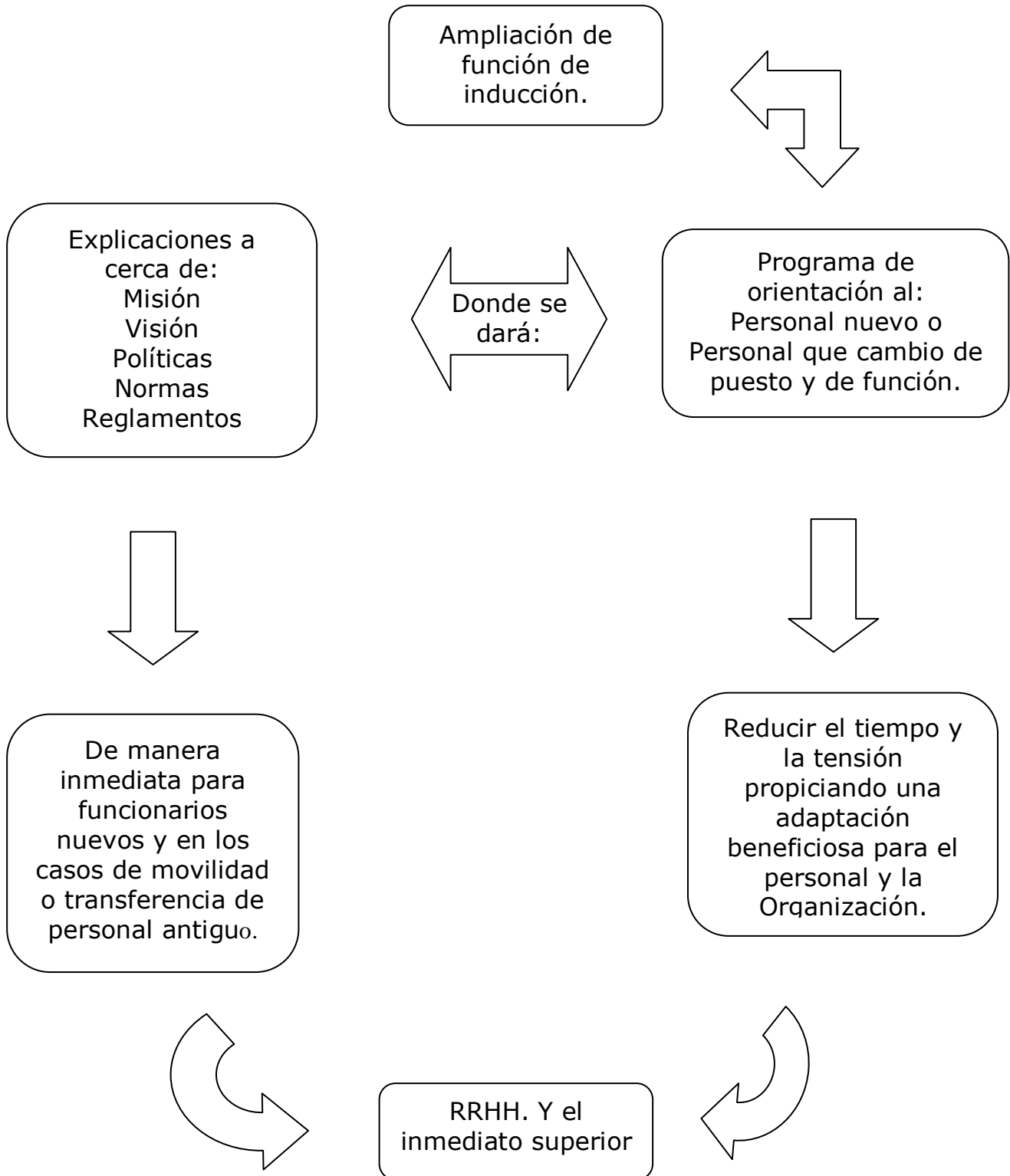
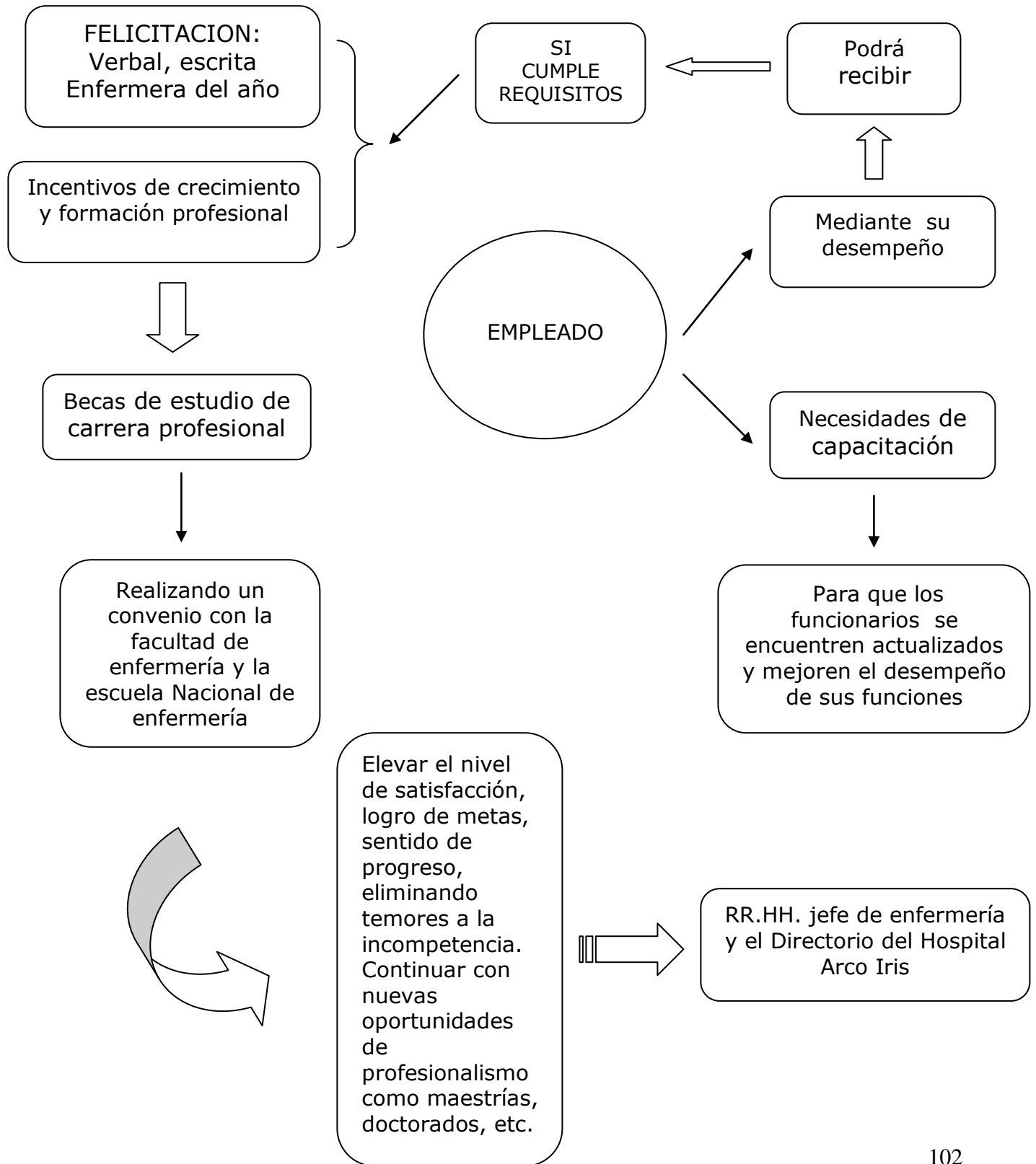


FIGURA Nº 6  
DESARROLLO DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS



**FIGURA Nº 7**  
**DESARROLLO DE LOS TIPOS DE INCENTIVOS**





## RECOMENDACIONES

En el presente trabajo de investigación se formularon las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda al Hospital Arco Iris implementar las estrategias de Motivación del Personal de Enfermería, mediante un Plan de Incentivos, ya que la misma servirá de herramienta a la Gerencia de RRHH para el otorgamiento de incentivos motivacionales al personal de enfermería para mejorar su rendimiento, incrementar su desempeño y aumentar el autoestima personal, para de esta manera mejorar la calidad de la atención en los pacientes.
- Sería conveniente dar mayor importancia a la comunicación existente, mediante las reuniones semanales que se realizarán entre el personal de enfermería y sus superiores, ya que éstas servirán para que el empleado mencione las falencias que posee su área de trabajo y como éstas afectan en la calidad de atención que brinda al paciente.
- Recomendamos que la Organización realice una revisión y reformulación acerca de la Misión y Visión, para poder incluir en ellos la motivación del personal para la mejor calidad de atención al paciente.
- Al momento de realizar las capacitaciones se tome muy en cuenta la asistencia de todo el personal de enfermería ya que éstas darán paso a que el funcionario se haga acreedor a un certificado de participación y posteriormente a la evaluación que demostrará el desempeño y las ganas que da el funcionario al recibir la capacitación como en la participación de las mismas.
- Se recomienda darle mayor énfasis en la contratación de nuevo Personal de Enfermería para cubrir falencias que existen actualmente, para que de esta manera el trabajo realizado por la enfermera no sea tan estresante, ni

agotador y no exista una duplicidad de funciones, así también brindar una mejor atención a los pacientes.

- Valorar mas al empleado, por el desempeño que cumple y por llevar adelante el prestigio del Hospital Arco Iris.
- Se recomienda fomentar la fraternización y socialización entre los empleados, jefes de área y Gerencia de RR.HH., con el propósito de que se haga un trabajo en equipo y favorezca a la Organización.

Para finalizar podemos concluir que la motivación es un trabajo que debe realizarse día a día para alcanzar los objetivos. Es necesario remunerar el tiempo que las personas dedican a la organización pero no es suficiente, es preciso incentivarlas continuamente, superar el desempeño actual y alcanzar metas y resultados desafiantes formulados para la motivación de personal, ya que se ha demostrado a lo largo de la investigación que la motivación del Personal de Enfermería de Hospitalización es una clave fundamental para lograr un mejor nivel de calidad de atención a los pacientes.

## BIBLIOGRAFIA

- ARANDIA, Saravia Lexin, “Métodos y Técnica de investigación y aprendizaje” 4ta Edición, Editorial Catacora
- CHIAVENATO, Idalberto “Introducción a la Teoría General de la Administración” cuarta edición. Colombia.
- CHIAVENATO, Idalberto, “Gestión Del Talento Humano” editorial Mc Graw Hill, primera edición. Colombia 2002.
- DE CENZO, David, ROBBINS, Stephen “Administración de Recursos Humanos” Editorial Limusa. S.A. de C.V. Edición primera. México 2001.
- HERNANDEZ Sampieri, Roberto, FERNANDEZ, Carlos y Baptista, Pilar, “Metodología de la Investigación” 3ª Edición, Editorial Mc Graw Hill, México.
- HENRIQUE, Marcos; NOGUEIRA, Cobra “Marketing de Servicios - Conceptos y Estrategias” México 1996. 2da Edición.
- HOFFMAN Dávalos, “Fundamentos de Marketing de servicio – Conceptos y Casos” 2da Edición, México 2002, Editorial Thomson.
- KOONTZ, Heinz Weihrich, Harold “Administración una perspectiva global” 11ª edición. editorial Mc Graw Hill.
- KOTLER, Philips, “Fundamentos de la Mercadotecnia”, 4ta Edición, México 1998
- MUÑOZ, Razo, Carlos “Como elaborar y asesorar una investigación de tesis” 1ra Edición, Editorial Prentice Hall.
- RODRIGUEZ, Estrada Mauro “Motivación al Trabajo” , México 1995, Edit. Manual Moderno.
- SAMPIERI, Hernández Roberto; FERNANDEZ, Collado, Carlos; BAPTISTA Lucio, Pilar “Metodología de la Investigación” 4ta Edición, editorial Mc Graw Hill; México, 2003.

- STANTON, William J., “Fundamentos de Marketing”, México 1998, 11ª Edición.
- STEPHEN, P. Robbins “Comportamiento Organizacional” octava edición.
- WARG, Flavio A., “Marketing de Servicios” - (Características de los servicios). Colombia 1995, 2da Edición, Edit. Mc Graw – Hill.
- WERTHER, William, DAVIS Keith. “Administración de Personal y RRHH”. Editorial Mc Graw Hill quinta edición.
- Constitución Política del Estado año 2009, “Marco Normativo general del sector de salud.”
- Ley N° 3131, Ley del ejercicio profesional médico 8 de agosto de 2005.
- Decreto N° 15629 año 1978 Código de salud de la República de Bolivia.
- “Manual de Organización y Funciones”, Hospital Arco Iris, año 2007.
- “Reglamento Interno del Personal de Enfermería” del Hospital Arco Iris, año 2007.
- Resumen histórico del Hospital Arco Iris y la Fundación Arco Iris, publicada en la página Web.
- <http://www.fundacionarcoiris.com.bo>
- [http://www.degerencia.com/articulo/liderar la motivacion en el clima laboral](http://www.degerencia.com/articulo/liderar_la_motivacion_en_el_clima_laboral)
- <http://motivacionlaboral.galeon.com/index>.
- <http://www.server2.soutlink.com.ar>

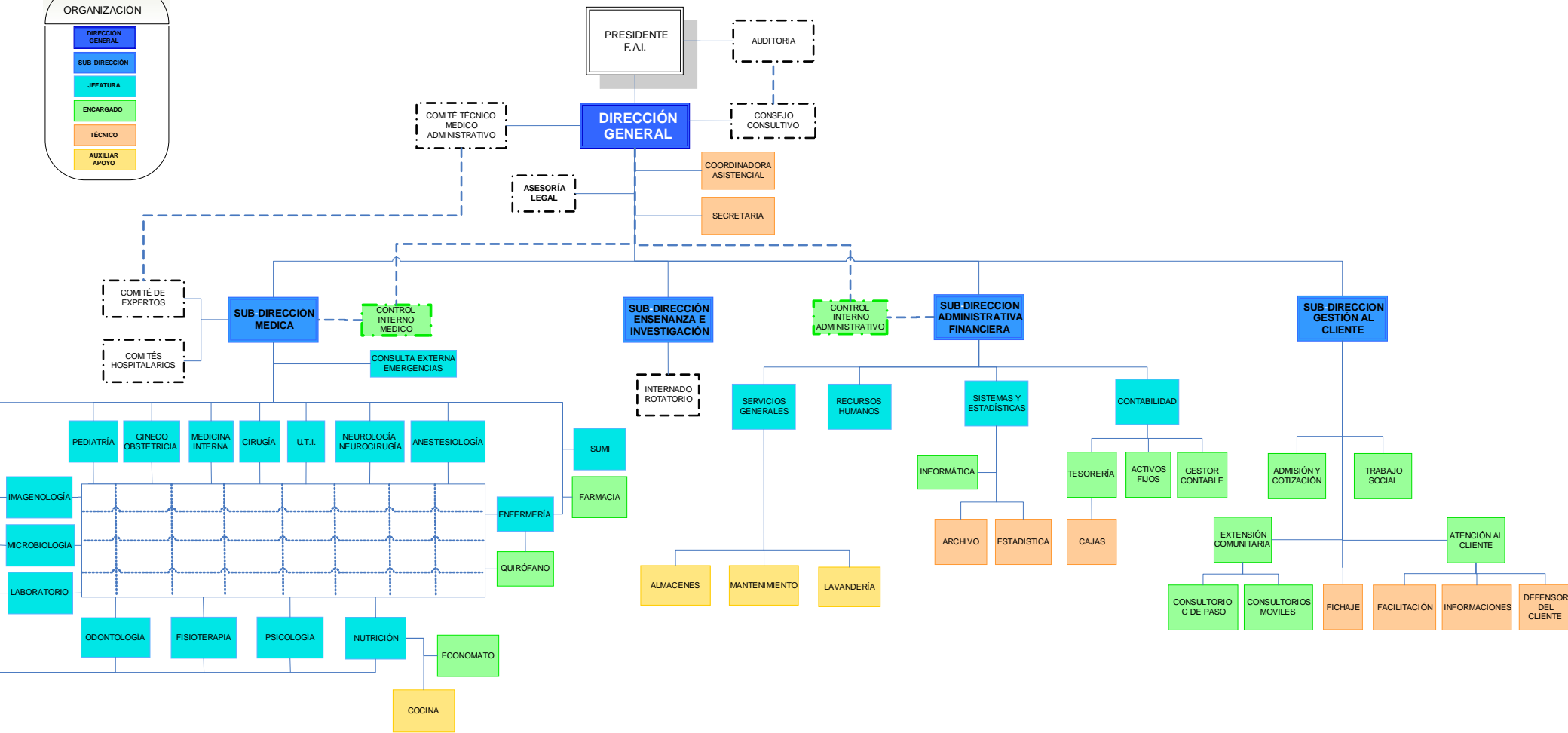


# HOSPITAL ARCO IRIS

## ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

RECURSOS HUMANOS

GESTIÓN 2009



**ANEXO Nº 1**  
**ENTREVISTA EXPLORATORIA AL PERSONAL DE ENFERMERIA DE**  
**HOSPITALIZACION DEL**  
**HOSPITAL ARCO IRIS**

**1. Ud. Cree que el servicio prestado por el hospital es el adecuado?  
¿Por qué?**

---

---

---

---

**2. ¿Se siente motivado en el trabajo que realiza?**

---

---

---

---

**3. ¿Que aspectos considera que influyan negativamente en la realización de su trabajo?**

---

---

---

---

**4. ¿Recibe estímulos que lo motiven en el desempeño de su trabajo?**

---

---

---

---

**5. ¿Como se sentiría motivado?**

---

---

---

---

ANEXO Nº 2

ENTREVISTA EXPLORATORIA A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL ARCO IRIS

1. ¿Ud. Cree que el servicio prestado por el hospital es el adecuado?  
¿Por qué?

---

---

---

---

2. ¿Se sintió satisfecho con el servicio que recibió por parte del personal de enfermería?

---

---

---

---

3. ¿Qué aspectos le molestan de la atención que recibe?

---

---

---

---

4. ¿Qué aspectos le gustaría que mejore en la atención por parte del personal de enfermería?

---

---

---

---

**ANEXO N° 3**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL ARCO IRIS**

*La presente encuesta es de carácter confidencial y tiene fines estrictamente académicos; su objetivo es: analizar posibles causas de desmotivación en su trabajo, para así proponer un Plan de Motivación para fortalecer al Personal de Enfermería de Hospitalización y así poder incrementar la satisfacción en el paciente. ¡Gracias por su ayuda!*

Años de antigüedad : ..... años ..... meses                  Sexo:    F   -   M  
 Cargo que ocupa: .....    Edad: ..... años

PREGUNTA	RESPUESTA		MENCIONE
<b>1. ¿Conoce usted la misión y la Visión del Hospital?</b>	SI	NO	_____ _____ _____
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

PREGUNTA	RESPUESTA	
<b>2. ¿Tiene usted conocimiento sobre los objetivos y políticas del Hospital para la realización de su trabajo?</b>	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PREGUNTA	RESPUESTA		POR QUÉ
<b>3. ¿Se siente usted motivado en su trabajo?</b>	SI	NO	_____ _____ _____
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

PREGUNTA	RESPUESTA		MENCIONE ALGUNO
<b>4. ¿La Gerencia utiliza alguna forma de motivarlo?</b>	SI	NO	_____ _____ _____
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



PREGUNTA	RESPUESTA		Otros
5. ¿Recibe capacitación en cursos de actualización, seminarios, congresos, seminarios?	Una vez al año		<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
	Tres veces al año		
	Seis veces al año		
	Más de siete veces al año		
	Ninguna		

PREGUNTA	RESPUESTA		POR QUÉ
6. ¿La compensación salarial que percibe cubre sus expectativas?	SI	NO	<hr/> <hr/> <hr/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

PREGUNTA	RESPUESTA	
7. ¿Para mantener una actitud positiva en su trabajo que tipo de reconocimiento preferiría recibir usted?	Verbal	
	Escrito	
	Monetario	

PREGUNTA	RESPUESTA	
8. ¿Las relaciones interpersonales con el inmediato superior se desarrollan en un ambiente de cortesía?	Si	
	No	
	A veces	

PREGUNTA	RESPUESTA		POR QUÉ
9. ¿Usted diría que la cantidad de personal es suficiente o insuficiente para la atención de este Hospital?	Suficiente	Insuficiente	<hr/> <hr/> <hr/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

PREGUNTA	RESPUESTA	
10. ¿Sus superiores reconocen su buen desempeño, escuchan sus opiniones y muestran interés personal hacia usted?	Si	
	No	

PREGUNTA	RESPUESTA		De que manera:
11. ¿El Hospital le brinda seguridad para conservar su puesto de trabajo?	SI	NO	_____ _____ _____
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

PREGUNTA	RESPUESTA	
12. Usted realiza su trabajo por:	Remuneración salarial	
	Amor a su profesión	

PREGUNTA	RESPUESTA	
13. ¿Usted en alguna ocasión ha presentado alguno de estos síntomas?	a) Agotamiento mental	
	b) Fatiga laboral	
	c) Agotamiento emocional	
	d) Agotamiento físico	
	e) Desgaste profesional	
	f) Todas	
	g) Ninguna	

PREGUNTA	RESPUESTA		De que manera:
14. ¿Usted ha sentido que estos síntomas han afectado de alguna manera para que no brinde una atención de calidad?	SI	NO	_____ _____ _____
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

### ANEXO Nº 4

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL ARCO IRIS

La presente encuesta es de carácter confidencial y tiene fines estrictamente académicos; su objetivo determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención al cliente ¡Gracias por su ayuda!

SEXO: F - M

EDAD DEL PACIENTE: De: 1 - 15 De: 16 – 30  
De: 31– 45 De: 46 En adelante

PREGUNTA	RESPUESTA		PORQUE
	SI	NO	
1. ¿Considera que el servicio prestado por el Hospital Arco Iris es el adecuado?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
			_____

PREGUNTA	RESPUESTA				
	EX	MB	B	REG	MAL
2. Como calificaría la atención de personal en los siguientes aspectos:					
a) La calidad De atención que le dio la enfermera fue:					
b) La simpatía y cortesía que le dio la enfermera fue:					
c) El interés por la salud del paciente fue:					
d) El trato al paciente fue:					
e) La explicación o instructivos que recibió sobre los pasos que debe seguir fueron:					
f) La atención oportuna y precisa a su persona fue:					

PREGUNTA	RESPUESTA		PORQUE
	SI	NO	
3. ¿Se le instruyo y orientó a usted y a sus familiares sobre el (los) problemas de salud que tiene?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
			_____

PREGUNTA	RESPUESTA		Otros
4. Alguna vez ha sentido discriminación respecto a:	Nivel Social		
	Nivel Económico		
	Las dos anteriores		
	Ninguna		

PREGUNTA	RESPUESTA		PORQUE
5. ¿Usted cree que el Hospital Arco Iris debería mejorar el nivel de calidad de atención a los pacientes?	SI	NO	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

PREGUNTA	RESPUESTA
6. ¿Que aspectos le molestan de la atención que recibe por parte del Personal de Enfermería?	Mencione:
	a)
	b)
	c)

PREGUNTA	RESPUESTA
7. La seguridad y orden que usted percibe al ser atendido dentro del Hospital es:	Excelente
	Muy Bueno
	Bueno
	Regular
	Malo

PREGUNTA	RESPUESTA
8. La higiene que usted percibe dentro del Hospital es:	Excelente
	Muy Bueno
	Bueno
	Regular
	Malo

PREGUNTA	RESPUESTA	
9. ¿Existen baños de fácil acceso?	SI	NO
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PREGUNTA	RESPUESTA	
	SI	NO
10. ¿La atención que recibió fue oportuna al ingresar al Hospital?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PREGUNTA	RESPUESTA
11. ¿Existió algún justificativo para hacerlo esperar?	Mencione:
	a)
	b)
	c)

PREGUNTA	RESPUESTA
12. Si usted realiza consultas o preguntas a las enfermeras sobre su estado de salud recibe:	La información necesaria
	Lo derivan al profesional médico
	Ninguna

PREGUNTA	RESPUESTA
13. El trato que recibieron sus familiares o visitantes por parte de las enfermeras fue:	Excelente
	Muy Bueno
	Bueno
	Regular
	Malo

**ANEXO Nº 5  
RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS  
PACIENTES DEL HOSPITAL ARCO IRIS**

**GRAFICO Nº 4**

**¿Conoce usted la misión y la Visión del Hospital?**

<b>Alternativas</b>	<b>Total Pacientes</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	23	92%
NO	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

**GRAFICO Nº 5**

**¿Tiene usted conocimiento sobre los objetivos y políticas del Hospital para la realización de su trabajo?**

<b>Alternativas</b>	<b>Total Pacientes</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	19	76 %
NO	6	24 %
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

**GRAFICO Nº 6**

**¿Se siente usted motivado en su trabajo?**

<b>Alternativas</b>	<b>Total Pacientes</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	6	24 %
NO	19	76 %
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

**GRAFICO Nº 7**

**¿La Gerencia utiliza alguna forma de motivarlo?**

<b>Alternativas</b>	<b>Total Pacientes</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	4	16%
NO	21	84 %
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO N° 8

¿Recibe capacitación en cursos de actualización, seminarios, congresos, seminarios?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
UNA VEZ AL AÑO	16	67%
TRES VECES AL AÑO	3	10%
SEIS VECES AL AÑO	3	10%
MAS DE SIETE VECES AÑO	2	7%
NINGUNA	1	6%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO N° 9

¿La compensación salarial que percibe cubre sus expectativas?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SI	11	44 %
NO	14	56 %
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO N° 10

¿Para mantener una actitud positiva en su trabajo que tipo de reconocimiento preferiría recibir usted?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
VERBAL	5	20%
ESCRITO	18	72%
MONETARIO	2	8%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO N° 11

¿Las relaciones interpersonales con el inmediato superior se desarrollan en un ambiente de cortesía?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SI	17	68 %
NO	2	8 %
A VECES	6	24 %
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 12

¿Usted diría que la cantidad de personal es suficiente o insuficiente para la atención de este Hospital?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SUFICIENTE	6	24 %
INSUFICIENTE	19	76 %
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 13

¿Sus superiores reconocen su buen desempeño, escuchan sus opiniones y muestran interés personal hacia usted?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SI	16	64 %
NO	9	36%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 14

¿El Hospital le brinda seguridad para conservar su puesto de trabajo?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SI	6	24
NO	19	76
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 15

Usted realiza su trabajo por:

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
REMUNERACIÓN SALARIAL	5	20%
AMOR A SU PROFESIÓN	20	80%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>



### GRAFICO Nº 16

¿Usted en alguna ocasión ha presentado alguno de estos síntomas?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
AGOTAMIENTO MENTAL	3	12%
FATIGA LABORAL	0	0%
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	4	16%
AGOTAMIENTO FÍSICO	10	40%
DESGASTE PROFESIONAL	0	0%
TODAS	3	12%
NINGUNA	5	20%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 17

¿Usted a sentido que estos síntomas han afectado de alguna manera para que no brinde una atención de calidad?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SI	19	76%
NO	6	24%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100 %</b>

## ANEXO Nº 6 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS A LOS PACIENTES DEL HOSPITAL ARCO IRIS

### GRAFICO Nº 18

¿Considera que el servicio prestado por el Hospital Arco Iris es el adecuado?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
Si	19	56 %
No	24	44 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

**GRAFICO Nº 19**

**Como calificaría la atención de personal en los siguientes aspectos:**

**a) La calidad de atención que recibió por parte de la enfermera fue:**

<b>Alternativas</b>	<b>Total Pacientes</b>	<b>Porcentaje</b>
EXELENTE	4	5 %
MUY BUENO	6	14 %
BUENO	14	39 %
REGULAR	17	35 %
MALO	2	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

**b) La simpatía y cortesía que le recibió por parte de la enfermera fue:**

<b>Alternativas</b>	<b>Total Pacientes</b>	<b>Porcentaje</b>
EXELENTE	5	12 %
MUY BUENO	6	14 %
BUENO	13	30 %
REGULAR	15	35 %
MALO	4	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

**c) El interés por la salud del paciente fue:**

<b>Alternativas</b>	<b>Total Pacientes</b>	<b>Porcentaje</b>
EXELENTE	3	7 %
MUY BUENO	8	19 %
BUENO	12	28 %
REGULAR	19	44 %
MALO	1	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

**d) El trato al paciente fue:**

<b>Alternativas</b>	<b>Total Pacientes</b>	<b>Porcentaje</b>
EXELENTE	2	5 %
MUY BUENO	7	16 %
BUENO	20	47 %
REGULAR	13	30 %
MALO	1	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

e) La explicación o instructivos que recibió sobre los pasos que debe seguir fueron:

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
EXELENTE	4	9 %
MUY BUENO	6	14 %
BUENO	12	28 %
REGULAR	19	44 %
MALO	2	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

f) La atención oportuna y precisa a su persona fue:

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
EXELENTE	2	9 %
MUY BUENO	4	14 %
BUENO	14	33 %
REGULAR	17	39 %
MALO	6	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

#### GRAFICO Nº 20

¿Se le instruyó y orientó a usted y a sus familiares sobre el (los) problemas de salud que tiene?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SI	29	33 %
NO	14	67 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

#### GRAFICO Nº 21

¿ Alguna vez ha sentido discriminación respecto a:

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
Nivel Social	9	21 %
Nivel Económico	10	23 %
Las dos anteriores	16	37 %
Ninguna	8	19 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 22

¿Usted cree que el Hospital Arco Iris debería mejorar el nivel de calidad de atención a los pacientes?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SI	18	58 %
NO	25	42 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 23

¿Que aspectos le molestan de la atención que recibe por parte del Personal de Enfermería?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
El trato	18	42 %
No son escuchados	10	23 %
No son atendidos	8	19 %
Ninguno	7	16%
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 24

La seguridad y orden que usted percibe al ser atendido dentro del Hospitales:

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
EXELENTE	6	14 %
MUY BUENO	21	49 %
BUENO	13	30 %
REGULAR	3	7 %
MALO	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 25

La higiene que usted percibe dentro del Hospitales:

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
EXELENTE	7	16 %
MUY BUENO	6	14 %
BUENO	15	35 %
REGULAR	11	26 %
MALO	4	9 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 26

¿Existen baños de fácil acceso?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SI	27	37 %
NO	16	63 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 27

¿La atención que recibió fue oportuna al ingresar al Hospital?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
SI	18	58 %
NO	25	42 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 28

¿Existió algún justificativo para hacerlo esperar?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
Falta de camas disponibles	8	19 %
Tramite tardío	7	16 %
Falta de personal	10	23 %
No respondieron	18	42 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

### GRAFICO Nº 29

Conocer si los pacientes reciben la información adecuada y oportuna sobre su estado de salud.

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
Información necesaria	22	51 %
Es derivado al personal médico	19	44 %
Ninguno	2	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>

## GRAFICO Nº 30

¿Tiene usted conocimiento sobre los objetivos y políticas del Hospital para la realización de su trabajo?

Alternativas	Total Pacientes	Porcentaje
EXELENTE	1	2 %
MUY BUENO	11	26 %
BUENO	13	30 %
REGULAR	16	37 %
MALO	2	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>100 %</b>