

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN  
Y TECNOLOGÍA MÉDICA  
UNIDAD DE POSTGRADO**



**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON  
LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA  
DEL HOSPITAL "WALTER KHON" DEL DEPARTAMENTO DE  
ORURO, GESTIÓN 2012**

**POSTULANTE: Dr. Aldo Rubén Ayala Alá**

**TUTOR: Lic. M.Sc. Lexin Ramel Arandia Saravia**

**Tesis de Grado presentada para optar al título de Magister Scientiarum en  
Salud Pública con mención en Gerencia en Salud.**

LA PAZ – BOLIVIA

2014

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios nuestro Señor, por todo el inmenso amor y la fortaleza que siempre me ha dado.

A todo el personal docente y administrativo, por todas sus aportaciones y apoyos brindados.

## TABLA DE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| INTRODUCCIÓN .....   | 1  |
| CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....                       | 2  |
| A.    Antecedentes del problema .....                              | 2  |
| B.    Situación Problemática .....                                 | 5  |
| B.1. HECHOS OBSERVABLES .....                                      | 6  |
| B.2. LOS ANTECEDENTES .....  | 6  |
| B.3. LOS SÍNTOMAS .....  | 6  |
| C.    Enunciado del Problema .....                                 | 8  |
| CAPITULO II: SISTEMA DE HIPÓTESIS .....                            | 10 |
| A.    HIPÓTESIS PRINCIPAL .....                                    | 10 |
| B.    HIPÓTESIS ALTERNA .....                                      | 10 |
| C.    HIPÓTESIS NULA .....   | 10 |
| D.    JUSTIFICACIÓN .....  | 11 |
| E.    OBJETIVOS .....  | 12 |
| E.1. Objetivo General .....  | 12 |
| E.2. Objetivos Específicos .....                                   | 12 |
| F.    ALCANCES .....   | 12 |
| CAPITULO III:    MARCO TEÓRICO .....                               | 14 |
| A.    Generalidades de la administración en Enfermería .....       | 15 |
| B.- Motivación Laboral .....                                       | 19 |
| C.- Clasificación de las Teorías de Motivación Laboral .....       | 21 |
| Teorías de contenido .....   | 21 |
| Teoría del proceso .....   | 22 |
| Teorías del esfuerzo .....   | 22 |
| D.- Satisfacción Laboral enfocada en el ámbito de Enfermería ..... | 29 |
| D.1. Dimensión Cognoscitiva .....                                  | 30 |
| D.2. Dimensión Social .....  | 32 |
| D.3 Dimensión Jurídica .....                                       | 34 |

|  |    |
|--|----|
| D.4 Dimensión Institucional.....                             | 36 |
| CAPITULO III:    MARCO PRÁCTICO .....                        | 37 |
| A.    Tipo de Estudio .....                                  | 38 |
| B.    Área de Estudio .....                                  | 38 |
| C.    Universo, Población y Muestra .....                    | 38 |
| C.1. Universo .....  | 38 |
| C.2. Población.....  | 39 |
| C.3.Muestra .....  | 39 |
| D.    SISTEMA DE VARIABLES .....                             | 40 |
| D.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES.....                     | 40 |
| D.2. ESQUEMA DE RELACIÓN DE VARIABLES. ....                  | 40 |
| D.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....                   | 41 |
| E.    Métodos, técnicas e instrumentos.....                  | 44 |
| E.1. Métodos.....  | 44 |
| E.2. Técnica .....   | 45 |
| E.3. Instrumentos para la recolección de datos. ....         | 45 |
| F.    Procedimiento para la Recolección de Información ..... | 46 |
| F.1 Validación del instrumento.....                          | 46 |
| F.2. Recolección de la Información.....                      | 46 |
| G.    Plan de Tabulación de los Datos .....                  | 46 |
| G.1. Análisis e interpretación de los resultados. ....       | 48 |
| G.2 Prueba de hipótesis.....                                 | 48 |
| H.    Aspectos Éticos de la Investigación .....              | 49 |
| CAPITULO V: INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....     | 51 |
| A.    Presentación de resultados.....                        | 51 |
| E.    Comprobación de Hipótesis .....                        | 82 |
| F.    Análisis general de resultados. ....                   | 86 |
| CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....            | 88 |
| A.    Conclusiones .....                                     | 88 |
| A.    Recomendaciones .....                                  | 88 |
| PROPUESTA DE INTERVENCIÓN.....                               | 90 |

|                    |     |
|--------------------|-----|
| BIBLIOGRAFÍA ..... | 102 |
| ANEXOS .....       | 104 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1 Análisis del problema - Árbol de problemas .....  | 9  |
| Gráfico 2 Distribución porcentual de la autoridad que tiene la enfermera/os para asignar actividades al personal bajo su cargo. ....  | 52 |
| Gráfico 3 Distribución porcentual de las enfermeras/os que tienen la libertad para utilizar sus métodos y/o técnicas de trabajo.....  | 53 |
| Gráfico 4 : Distribución porcentual de las enfermeras/os que cumplen con los horarios establecidos para cada actividad cotidiana dentro de la institución .....                                       | 55 |
| Gráfico 5 Distribución porcentual de las enfermeras/os que realizan actividades por iniciativa propia .....   | 56 |
| Gráfico 6 Distribución porcentual de la opinión de las/os enfermeras/os que se les asigna responsabilidades, tomando en cuenta como criterio las habilidades que poseen .....                         | 57 |
| Gráfico 7 Distribución porcentual de enfermeras/os que opina que en su estado emocional influyen las relaciones afectivas que sostienen con sus compañeros de trabajo. ....                           | 58 |
| Gráfico 8 Distribución porcentual de las/os enfermeras/os que manifiestan satisfacción en la aplicación de conocimientos científicos en los procedimientos que se efectúan en su área de trabajo..... | 60 |
| Gráfico 9 Distribución porcentual de las/os enfermeras/os que manifiestan satisfacción en la aplicación de conocimientos científicos en los procedimientos que se efectúan en su área de trabajo..... | 61 |
| Gráfico 10 Distribución porcentual de la satisfacción de las/os enfermeras/os con respecto a la posibilidad de participar en promociones a puestos superiores en su institución .....                 | 63 |
| Gráfico 11 Distribución porcentual con respecto a la satisfacción del personal de enfermería que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en el área de trabajo .....                         | 64 |
| Gráfico 12 Distribución porcentual de la satisfacción del personal de enfermería con respecto a la libertad de elegir su propio método de trabajo .....   | 66 |
| Gráfico 13 Distribución porcentual de la satisfacción de los recursos de enfermería que consideran tener libertad en su trabajo para tomar sus propias decisiones...                                  | 67 |
| Gráfico 14 Distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras que tienen la oportunidad de participar en las actividades que se realizan dentro de la institución .....                     | 69 |

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 15 Distribución porcentual de la satisfacción del personal de enfermería con respecto a la seguridad laboral que tienen en su lugar de trabajo. ....              | 70 |
| Gráfico 16 Distribución porcentual de la satisfacción de los recursos humanos que consideran mantener armonía con sus compañeros de trabajo .....                         | 72 |
| Gráfico 17 Distribución porcentual de la satisfacción en las enfermeras con respecto a las supervisiones efectuadas .....   | 73 |
| Gráfico 18 Distribución porcentual de la satisfacción del personal de enfermería que reciben un buen trato por parte del jefe y compañeros de trabajo .....               | 75 |
| Gráfico 19 Distribución porcentual de la satisfacción en las enfermeras con respecto a los incentivos que reciben en la institución cuando realizan un buen trabajo ..... | 76 |
| Gráfico 20 Distribución porcentual de la satisfacción de los recursos de enfermería con respecto a los horarios establecidos dentro de la institución.....                | 78 |
| Gráfico 21 Distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras con respecto a los horarios prolongados en el área de trabajo .....                               | 79 |
| Gráfico 22 Distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras respecto al cargo que desempeña en el lugar de trabajo.....                                       | 81 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Clasificación de las teorías de la motivación..... | 22 |
|---|----|

## ÍNDICE DE ANEXOS

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| Anexo 1 Metodología ..... | 104 |
| Anexo 2 Cronograma .....  | 105 |
| Anexo 3 Instrumento ..... | 106 |

## **INTRODUCCIÓN**

El trabajo es una actividad de vastos alcances que se refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana, por lo que los individuos al desempeñar de un trabajo no solo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también sus individualidades.

Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de adhesión a la institución, mejora la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino también influye en el entorno familiar y social. Así también los factores motivacionales internos y externos son aspectos relevantes en los profesionales del área de la salud, en especial de las/os enfermeras/os pues deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar motivadas/os y satisfechas/os en su trabajo. Es así como los factores motivacionales son el eje central y fundamental en la vida de los seres humanos cuando se aplica en cualquier área del ámbito laboral, se puede lograr un mejor desempeño de los empleados en su área de trabajo.

Estos factores tratan de los deseos de las personas de hacer las cosas y se consideran importantes o interesantes debido a que a través de ello el ser humano orienta la conducta hacia objetivos y metas organizacionales o personales, en respuesta a estímulos internos y externos que revive, es de esta manera que la motivación se define para el estudio como factores que interviene en la conducta humana y por lo tanto como se relaciona con la satisfacción laboral.

En relación a lo anterior la motivación se hace indispensable en enfermería, pues la labor principal es directamente con seres humanos que por lo general, están cruzando por algún problema y necesitan apoyarse en personas motivadas para seguir adelante.

El presente estudio intento revelar como los factores motivacionales internos y externos se relacionan con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el Hospital de Segundo nivel “Walter Khon” del departamento de Oruro durante la gestión 2012, y que surgió a partir de la evidencia empírica observada en las diferentes prácticas realizadas en varios Hospitales Nacionales y Unidades de Salud.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **A. Antecedentes del problema**

Históricamente los factores motivacionales han sido una fuerza interna de suma importancia, cuando se han aplicado en el ámbito laboral se ha logrado que los empleados motivados y se esforzasen más para obtener un mejor desempeño y productividad dentro de la institución, a la vez experimenta en satisfacción en las actividades que realizasen diariamente.

Según Robert C. Bolles afirmo que:

“La motivación consiste fundamentalmente, mantener cultura y valores institucionales que conduzcan a un alto desempeño y productividad. El concepto de motivación ha tomado muchas formas se manifiesta en el folklore, las tradiciones, en los grandes sistemas filosóficos y en la motivación más reciente ciencia de la conducta, a veces esta explicito sin que sea problema para nadie”<sup>1</sup>

Dicho concepto se ha calificado como hecho incuestionable de toda experiencia humana indispensable en la conducta de cada persona, los diferentes conceptos se asemejan y unifican en que la motivación es un factor o una fuerza, que ayuda a explicar la conducta, y este tiene sus raíces, tanto en el análisis contemporáneo de la conducta, como de su historia

En el proceso de motivación los seres humanos han sido motivados por gran variedad de factores que actúan como fuerza impulsora de la conducta humana

---

<sup>1</sup> ROBBINS STEPHEN: Comportamiento Organización Práctica y Teoría. Séptima Edición México 2002 Pag. 7

históricamente este factor no era tomado en cuenta por las organizaciones razón por la cual los individuos eran tomados como un objeto de producción, de modo que el trabajo se convertía en una actividad alineada, opresora y que además se ha tomado como un medio que produjera satisfacción.

Sin embargo posteriormente la satisfacción laboral de los trabajadores, se considera como un fin en sí mismo, que compete tanto al trabajador como a la institución empleadora, que además le ayuda a mantener una buena salud mental a los empleados, puede contribuir a mejorar la productividad y que un trabajador motivado está en mejores condiciones de desempeñar un buen trabajo, pero aun con mencionando anteriormente se considera que han existido factores que han intervenido para que los trabajadores no estén del todo satisfecho.

Así mismo el concepto motivación “surge por el año de 1700 en el viejo mundo Europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaban en fábricas donde decenas y centenas de personas producían operando maquinas”<sup>2</sup>

Durante esta época había que coordinar diferentes tareas y cada individuo pensaba de manera diferente, entonces empezaron los problemas de baja productividad y desinterés por el trabajo.

A partir de ese año empezaron las investigaciones sobre los factores motivacionales en el trabajador. Es así como Vroom, Victor H. en 1970 se interesó en realizar un estudio en un grupo de enfermeras/os, sobre la fuente de satisfacción de estas e identifico una serie de satisfactores en el área de trabajo como el sentido de realización, potencial de progreso, autonomía, autoridad, un ambiente de trabajo agradable, un horario de trabajo conveniente y la adecuada administración del personal, de igual forma que los administradores de los servicios de enfermería proporcionen el apoyo, que las supervisoras sean confiables, las evaluaciones justas y que exista una retroalimentación adecuada entre otros.

---

<sup>2</sup> VROOM, VICTOR H. Dirección y liderazgo en las Organizaciones Humanas. Séptima edición España (1980) Pág. 5.

Por otra parte entre, las fuentes de insatisfacción que mencionaron las enfermeras/os se encontró la sobrecarga de trabajo, supervisoras mal capacitadas obligaciones ajenas a enfermería y escasas de personal que afecta negativamente la calidad de atención. Dicha insatisfacción puede reflejarse en la reducción de la productividad, el aumento de ausentismo y los cambios de turno frecuentes del personal, situación puede verse disminuido si la administración en los servicios hubiera promovido la satisfacción dentro de la organización.

Un estudio realizado en el Hospital Sierra Llana de España, en el año 2003 sobre motivación y satisfacción laboral dirigidas a los empleados, cuyo propósito era conocer los puntos débiles y fuertes de la institución con la gestión de recursos humanos los resultados principales fueron que los profesionales y el personal administrativo tenía una alta satisfacción laboral pero sin embargo el personal de enfermería fue el que peor puntuación tenía en relación a su satisfacción general respecto a tu trabajo.

El estudio antes mencionado reflejo además que los recursos humanos de enfermería se encontraban insatisfechos, lo que estaba afectando el desempeño al proporcionar los servicios al usuario. Otra investigación de tipo Correlacional efectuada en Chile en el año 2006, tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral que posee el personal de enfermería de centros hospitalarios públicos y privado demostrando que el personal de enfermería estaban insatisfechos por las condiciones físicas de trabajo y principalmente las del sector público, otros aspectos por lo que estaban insatisfechas/os eran las remuneraciones, promociones y/o ascensos.

Además en una investigación realizada en El Salvador por Parra y Zuñiga pudieron constatar que en los hospitales la satisfacción laboral de las enfermeras/os era leve, encontrando además que tenían gran satisfacción en sus remuneraciones y en las políticas de promoción, así como por las oportunidades de ascenso que existían en instituciones, con base a estos últimos hallazgos recurrentes encontrados en los distintos estudios de la satisfacción laboral de las

enfermeras/os, se concluye que el personal de enfermería se ha encontrado insatisfecho con algunos aspectos de su puesto de trabajo.

Finalmente otro estudio realizado por Rivas, Ana Cecilia y Orellana, Evelyn Magaly, en el año 2008 sobre los factores motivadores y su relación con la satisfacción laboral de los recursos de enfermería del Hospital Nacional de Niños Benjamin Bloom. Sus resultados demuestran que:

“Que la motivación es importante para generar satisfacción laboral siendo el resultado de diversos factores que poseen los empleados como son los supervisiones, constancia del empleo, condiciones de trabajo, oportunidades de ascenso, reconocimiento de las capacidades, evaluaciones justas del trabajo, buenas relaciones sociales del empleo, resolución rápida de los motivos de queja y el trato justo por parte de los patrones. Además debe tenerse en cuenta factores tales como: la edad del trabajador, su salud, su temperamento, deseos y el nivel de aspiraciones de los trabajadores”<sup>3</sup>

## **B. Situación Problemática**

Los factores motivacionales surgen a partir de una necesidad interior, más que material y tiene como fuerza impulsadora los anhelos, deseos y los sueños de conquistar y lograr metas. En referencia a lo anterior la razón de ser y de vivir de las personas es lo que da significado a las cosas que se construye con la voluntad. En este sentido no se consideran los factores motivacionales como algo pasajero, ni estar basado en recibir un salario, es necesario reconocer que el recurso humano es la clave para alcanzar el éxito de una organización principalmente en las instituciones de salud.

En relación a lo anterior Larraguibel afirma que:

---

<sup>3</sup> RIVAS, ANA CECILIA Y ORELLANA, EVELYN MAGALY, Factores Motivacionales y su Relación con la satisfacción laboral de los Recursos Humanos de Enfermería del Hospital Nacional de Niños Benjamin Bloom, Año (2008) Pag 139.

“Los conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo agravan mas esta problemática, como las dificultades con sus jefes directos y con el personal a su cargo, entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo, tomándolo dificultoso y poco gratificante”<sup>4</sup> También las enfermeras se molestan por la no existencia de espacio para la realización de su trabajo, lo que ellas perciben la falta de reconocimiento como profesionales de parte de la institución en que se desempeñan. Por otra parte, la baja remuneración y los escasos ascensos son factores desmotivadores que junto a otras, estas profesionales tienen.

Es importante destacar que estas quejas y dificultades las han manifestado tanto las enfermeras/os de hospitales públicos como de hospitales privados con énfasis en diferentes aspectos dependiendo del tipo de hospital que se trate.

### **B.1. HECHOS OBSERVABLES**

Personal de enfermería desmotivado lo que llevo a un aumento de 3 quejas por semana por mala calidad de atención al paciente. Y a una disminución del 30% de pacientes que acuden al centro hospitalario.

### **B.2. LOS ANTECEDENTES**

Baja productividad en el cumplimiento de coberturas en atención primaria, mala gestión de los recursos humanos, aumento en el ausentismo laboral, extractado de los comentarios surgidos en el personal de salud y dentro de los C.A.I. (Comité de Análisis de Información)

### **B.3. LOS SÍNTOMAS**

Actualmente existe un interés creciente de las gerencias por mejorar el entorno en que se desempeña el personal de salud, pero aun así existe alguna evidencia que el empleado está insatisfecho en su trabajo y tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y eventos cerebro vascular, entre otros. Estos problemas físicos provocaran incapacidades,

---

<sup>4</sup> LARRAGUIBEL, BEATRIZ. Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción Chile.

ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para la institución e influir en el entorno familiar del empleado. Estos aspectos son relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras/os, pues ellas/os deben cuidar la salud física y mental de otras personas que están a su cargo, para ello deben estar satisfechas en su trabajo y de esta manera proporcionar una atención de calidad.

Además el deber de realizar tareas cuya complejidad es muchas veces inferior a su formación y que comprometen su tiempo, también le impiden concretar su función fundamental que es estar junto al paciente para proporcionarle atención y cuidados integrales.

Por otro lado el trabajo por turnos le dificulta la vida matrimonial, familiar y social debido a que estos no coincidían con las rutinas normales, por lo que la enfermera hace muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades con las de su familia. Además, los bajos salarios que a veces las obligaba a tener más de un trabajo, teniendo que asumir largas jornadas, con el consiguiente desgaste que ello significa. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal, familiar, laboral como para los pacientes en quienes repercute finalmente.

Según pre investigación realizada con el personal de enfermería del Hospital Walter Khon de la ciudad de Oruro, se logró identificar que algunas enfermeras se sienten insatisfechas, pues refieren que el salario que reciben no es equitativo con todas las actividades que ejecutan diariamente, también existe la problemática que cierto porcentaje del personal de enfermería se encuentra laborando con plazas no acorde con su preparación académica, otras desempeñándose por medio de contratos, lo que les ocasiona preocupación por no tener estabilidad laboral. Además el hospital atiende a todos los usuarios que demandan atención lo que conlleva a sobre carga laboral por la falta de dotación de personal según la necesidad del servicio, que resulta en una ineficiente atención proporcionada al

usuario, todos estos aspectos constituyen un factor de riesgo para estado de salud de los empleados.

También otros/as refieren que no existe reconocimiento por parte de jefaturas y supervisoras que contribuyan a aumentar los niveles de motivación.

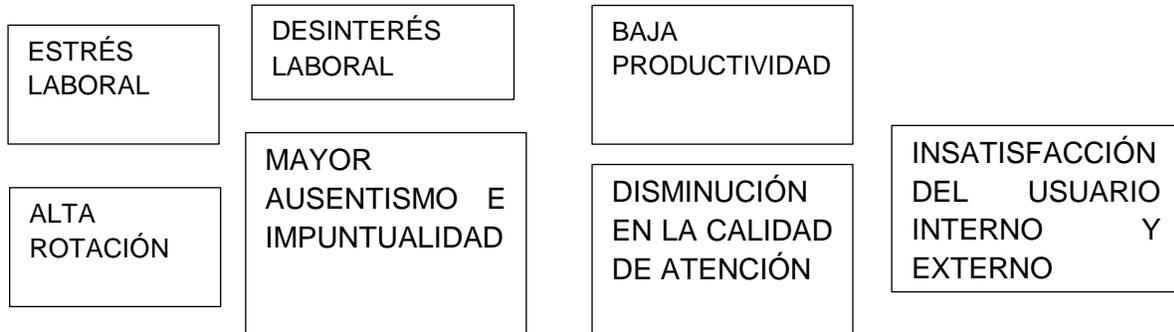
### **C. Enunciado del Problema**

De la situación antes planteada se derivó el siguiente problema de investigación:

¿Qué relación existe entre los factores motivaciones internos con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital “Walter Khon” del departamento de Oruro” gestión 2012?

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

**Gráfico 1 Análisis del problema - Árbol de problemas**



**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE ENFERMERÍA – HOSPITAL WALTER KHON, ORURO**



Fuente: Elaboración propia

## **CAPITULO II: SISTEMA DE HIPÓTESIS**

### **A. HIPÓTESIS PRINCIPAL**

Se halla relación entre los factores motivacionales internos con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital “Walter Khon” del departamento de Oruro.

### **B. HIPÓTESIS ALTERNA**

Ha<sub>1</sub>: Existe relación entre los factores ambientales con la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Ha<sub>2</sub>: Existe relación entre los factores ambientales con la dimensión social de la Satisfacción laboral del personal de enfermería.

### **C. HIPÓTESIS NULA**

Ho<sub>1</sub>: Los factores motivacionales internos no están relacionados con la dimensión Cognoscitiva de la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Ho<sub>2</sub>: Los factores motivacionales internos no están relacionados con la dimensión social de la satisfacción laboral del personal de enfermería

## **D. JUSTIFICACIÓN**

En el ámbito de enfermería la motivación es uno de los temas de muy poco interés para las direcciones o dirigentes del recurso humano, sin embargo debería considerarse como un aspecto importante para el bienestar del personal y de los usuarios, debido a que su comportamiento afectara o beneficiara en la atención proporcionada a estos. Además el trabajo es un elemento primordial en la vida de cada ser humano, por lo tanto es indispensable que los empleados se encuentren motivados para que puedan desempeñar bien sus labores y por ende dar una atención digna, eficiente e integral al usuario que demande su atención. Por tal motivo el presente estudio tuvo como propósito determinar los factores motivacionales internos, externos con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de segundo nivel “Walter Khon” del departamento de Oruro.

Uno de los beneficios fue que se aportara a las autoridades del hospital un documento como herramienta que les permita verificar información objetiva e intervenir en los hallazgos encontrados. Otro beneficiario es que el investigador amplió los conocimientos sobre el tema y la aplicación del método científico, así mismo servirá de guía a otros investigadores que deseen seguir realizando este tipo de estudio. La investigación es factible técnicamente debido a que el investigador tiene conocimiento sobre el método científico y sobre la temática. Además fue viable debido a que la ubicación de la institución es accesible geográficamente. Tuvo relevancia social, porque logro un acercamiento con la realidad actual de las enfermeras/os, además representa un fenómeno universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad, es un tema que debería de interesar a todos porque es utilizado por las diferentes disciplinas existentes.

## **E. OBJETIVOS**

### **E.1. Objetivo General**

Determinar, si existe la relación entre los factores motivacionales internos con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Walter Khon del departamento de Oruro, gestión 2012.

### **E.2. Objetivos Específicos**

- a. Identificar la relación entre los factores motivacionales internos que tiene el personal de enfermería con la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral.
- b. Identificar la relación entre los factores motivacionales internos que tiene el personal de enfermería con la dimensión social de la satisfacción laboral.

## **F. ALCANCES**

Este estudio se circunscribe a la organización de carácter público, Hospital Walter Khon, localizado en la ciudad de Oruro – Bolivia. Por lo tanto las conclusiones y recomendaciones que surjan de este estudio serán válidas para esta organización. No se pretende a partir de los resultados generalizar para otras organizaciones.

Los resultados de esta investigación servirán de elementos de juicio a la dirección del Hospital para la elaboración de políticas y estrategias encaminadas a mejorar la motivación y la satisfacción laboral. Este es un estudio de la motivación y la satisfacción de los trabajadores en los puestos de trabajo, o si se quiere de la motivación y satisfacción humana en el contexto de la práctica administrativa. Esto

descarta el tratar la motivación en forma sistemática e intensiva como un proceso psicológico y biológico básico.

Para el desarrollo de la investigación se encuentran una serie de limitaciones entre las cuales se pueden mencionar:

- a. El personal de enfermería nos brinde el tiempo adecuado para el llenado del instrumento.
- b. El personal de enfermería en su totalidad acepte participar en la investigación

**CAPITULO III: MARCO TEÓRICO**

## **A. Generalidades de la administración en Enfermería**

Las dimensiones o aspectos humanos en el trabajo pueden ser inspirados por los líderes, pero jamás por esquemas tradicionales y burocráticos de mando y posición, es indispensable que en las organizaciones humanas se aplique la administración. Lo cual sustenta Balderas de la siguiente manera:

“La administración es importante porque el hombre contemporáneo vive en el seno de las sociedades que se organizan para propiciar la satisfacción humana. La administración es la condición sin la cual no es posible alcanzar la satisfacción en las sociedades humanas. Por otra parte la complejidad de las organizaciones actualmente hace indispensable utilizar paradigmas administrativos acordes con la época y el tiempo de organización”<sup>5</sup>

De lo anterior se puede decir, que la administración conlleva a las organizaciones humanas al trabajo en equipo y así aumentar la competitividad en grados extremos, esto se logra con la aplicación de los métodos y técnicas propias de la administración. Así mismo esta, permite el desarrollo humano y por ende la eficacia humana, cualquier forma de organización.

Considerando fundamental que el administrador debe tener claro el proceso administrativo pues, este contiene los pasos que se deben seguir para lograr un fin previamente establecido y asegurar su aplicación armónica y sostenida que permita alcanzar los objetivos organizacionales.

Muchos actores aceptan cuatro funciones administrativas, que todos los gerentes realizan planificación, organización, dirección y control. En total, estas funciones representan lo que a menudo se llama: Proceso administrativo, las cuales se describen a continuación:

---

<sup>5</sup> MARÍA DE LA LUZ BALDERAS Administración de los Servicios de Enfermería. Editorial McGraw Hill, cuarta edición (2005) Pág. 105.

**Planificación:** Consiste en fijar el orden y la secuencia de las actividades, y programar los tiempos necesarios y la distribución del trabajo correspondiente a fin de alcanzar los objetivos determinados previamente.

**Organización:** Es distribuir y organizar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los elementos de una unidad de trabajo que obedece a una estructura determinada. Sus fuentes de autoridad y líneas de comunicación están definidas y además, cada persona sabe cuál es su puesto.

**Dirección:** Proceso que consiste en influir para contribuir a alcanzar tanto las metas grupales como las organizacionales, para una dirección eficaz es básico ejercer una administración inteligente, los dirigentes deben mostrar su comportamiento y decisiones con un profundo interés, por los recursos humanos.

Para el éxito administrativo es fundamental el conocimiento de las condiciones actuales de cada empleado como los factores motivadores que se relacionan con su satisfacción. Al ignorar la complejidad de los seres humanos se corre el riesgo de aplicar mal la motivación, el liderazgo, la dignidad de los empleados debe ser tratada con respeto, independiente, el puesto que desempeñen en la institución, las personas deben verse y valorarse como un ser íntegro y pleno.

**Control:** Es la función administrativa que enjuicia las acciones y sus resultados, pone en evidencia ciertos errores y omisiones que permite, si se practica durante la ejecución misma de las acciones, mejorarlas mediante estímulos, correcciones y sanciones. Si se practica sobre todos los resultados de la posibilidad de retroalimentar a la planeación subsecuente de esas mismas acciones. Estas funciones administrativas, las cuales se han explicado brevemente, la dirección, es la que relaciona más directamente a los gerentes con los subordinados.

Según Reina Emperatriz de la O de Cruz: “ La capacidad de un gerente depende en gran medida de la habilidad de influir, dirigir, comunicar y motivar a su personal, se cree que esta última es la clave para un mejor desempeño y productividad”<sup>6</sup>

Entonces, la dirección destaca la importancia de las personas y de él depende básicamente la motivación. Concentrarse en lo que la persona hace como actúa y sus reacciones y respuestas a ciertos eventos, ayuda a comprender mejor el comportamiento de la gente. Por lo tanto la administración juega un papel importante en la motivación puesto que están estrechamente vinculadas y juntas llevan al éxito a una determinada organización.

Administración de los Recursos Humanos.

Los recursos humanos son la clave para lograr el éxito en una institución. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organizaciones. La producción y los servicios no pueden llevarla a cabo personas que trabajen aisladamente. Si bien las personas conforman las organizaciones estas constituyen para aquellas un medio para lograr muchos y variados objetivos personales que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual.”<sup>7</sup>

Si las organizaciones se componen de personas, el estudio de los individuos constituye el elemento básico para estudiar las organizaciones y particularmente de la administración de recursos humanos. Pero si las instituciones están constituidas por personas y estas necesitan organizarse para lograr sus objetivos, esta relación no siempre es fácil de alcanzarla. Si las organizaciones son diferentes entre sí, lo mismo sucede con las personas. Las diferencias individuales entre los seres humanos hacen que posean características propias de personalidad, aspiraciones valores, actitudes, motivaciones y aptitudes. Cada

---

<sup>6</sup> DE LA O DE CRUZ, REINA EMPERATRIZ: Administración de los Servicios de Enfermería Tomo 1 y 2 Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social San Salvador El Salvador (2005) Pág. 15

<sup>7</sup> CHIAVENATO, IDALVERTO. Administración de los Recursos Humanos, Segunda Edición año (1983) Pág. 2, 5.

persona es un fenómeno multidimensional sujeto a las influencias de diversas variables tanto internas como externas.

La administración de recursos humanos no existiría si no hubiera organizaciones y personas que actúen en ellas. La administración de recursos humanos, nació con la expansión de las organizaciones y con la dificultad que implicaba la realización de tareas organizaciones. La administración de recursos humanos se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo en las organizaciones.

Puede decirse que la administración de recursos humanos es multidisciplinaria pues requiere el concurso de múltiples fuentes de conocimiento. El propósito de la administración de recursos humanos es mejorar las contribuciones productivas del personal a la organización, de manera que sean responsables desde el punto de vista estratégico, ético y social.

De tal manera que los conocimientos de administración, son para la enfermera tan importante como las relacionadas con el arte y la ciencia del cuidado de enfermería. Los rápidos y continuos cambios producidos a lo largo de los años han originado mayor necesidad y notable interés por la administración. Saber valorar las necesidades de atención de los usuarios, organizar las tareas, delegar adecuadamente el trabajo y evaluarlo requiere de habilidad de reflejar un conjunto de conocimientos de la teoría administrativa, para que el cuidado de enfermería sea integral, eficiente y produzca el impacto en la salud del individuo. El campo laboral de las enfermeras constituye un sistema social interno en la organización, determinada por grupos pequeños y grandes, los cuales son dinámicos, pues cambian y se dispersan a lo largo de la vida. En la época actual la administración de los servicios de enfermería tiene que ser congruente con el desarrollo de la ciencia y la tecnología, y además inherente a una práctica profesional.

## **B.- Motivación Laboral.**

La motivación es uno de los factores internos que requiere una mayor atención sin un mínimo conocimiento de la motivación, es imposible entender el comportamiento de las personas. Por lo tanto, la forma de comportarse de las personas es complejo, pues depende de factores internos derivados de sus características de personalidad, entre ellas la capacidad de aprendizaje de percepción del ambiente externo e interno de actitudes, de emociones, de valores y externos derivado de características institucionales tales como sistema de recompensas y castigos de factores sociales de las políticas y cohesión grupal existente.

En lo que se refiere a motivación es obvio pensar que las personas son diferentes, como las necesidades varían de un individuo a otro, producen diversos patrones de comportamiento. Los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos también son diferentes. Además, las necesidades, los valores sociales y las capacidades en individuo varían con el tiempo.

Los seres humanos son motivados por gran variedad de factores, a la persona le puede gustar su trabajo porque satisface sus necesidades sociales y de seguridad, sin embargo las necesidades humanas, están cambiando permanentemente, lo que hoy motiva a alguien podría no hacerlo mañana, por otra parte, el trabajador no es una maquina aislada que produce resultados dependientes solamente de su salud física y de las condiciones que lo circundan, es un ser humano que participa dentro de un grupo junto a los cambios positivos de las condiciones laborales, no solucionan nada si las relaciones entre la institución con los trabajadores son desfavorables.

Es indudable que factores del hogar entre otras actividades tienen efectos en su entorno, como lo pueden ser el estado de ánimo, los conflictos internos y otras circunstancias que deben considerarse al motivar a las personas, cualquier

esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación, puede que no tenga mayor eficacia ni éxito si hay problemas externos de cualquier tipo.

Es importante que el recurso humano, que se encuentra laborando en las instituciones se sienta motivado, pues muchos a lo largo de su vida prestan sus servicios a los demás. La motivación es importante para entender por qué trabajan las personas así como, para comprender las complejas relaciones con respecto a la productividad de las organizaciones pues, tiene un vital interés en la producción. En la vida laboral la tendencia es enfatizar, el trabajar más y ser más efectivo, esto requiere de estímulos internos o externos que mueve al recurso humano a niveles altos de productividad. Se empezara a detallar la motivación laboral para comprender mejor este concepto.

La palabra motivación tiene muchas definiciones, sin embargo los puntos de vistas relativos a ellos no son unánimes. A pesar de la enorme importancia de la motivación, es difícil definirla en pocas palabras, por lo tanto aplicar su concepto día con día en las organizaciones es inclusive más difícil.

En general se utilizaron términos como, necesidades, deseos, voluntades, metas, objetivos, impulsos, motivos o incentivos. Al comenzar a establecer las definiciones de motivación, se inició por el significado de la palabra que proviene del vocablo moveré, que significa mover.

Entre los diferentes conceptos de motivación se puede generalizar diciendo que la motivación es algo que está dentro del ser humano y solamente él tiene la capacidad de desarrollarlo, sin embargo existen diversos factores que influyen en las personas ya que cada individuo es distinto en su forma de valorar las necesidades, interés y actitudes propias.

Algunas definiciones ayudaran a comprender este concepto elusivo.

La motivación son las fuerzas que actúan sobre una persona en su interior y provocan que se comporten de una forma específica, encaminada hacia las metas Davis T. Joms.

Es un proceso que parte de un requerimiento fisiológico o psicológico, una necesidad que activa un comportamiento o impulso orientado hacia un objetivo o un incentivo. La clave para entender el proceso de motivación reside en el significado de las necesidades, los impulsos, los incentivos y en las relaciones entre ellos. Gibson Wexley.

Se puede especificar que la motivación viene a ser la interacción de un individuo con una situación determinada, que lleva a la persona a actuar de diferente forma, esto como resultado de un objetivo personal o un estímulo externo.

Se debe tomar en cuenta que el nivel de motivación varía tanto entre los individuos como dentro de los mismos individuos, así también dentro del punto de vista de la psicología cuando habla de motivación, se preocupa por estudiar al individuo con respecto a la condición psicológica eternamente cambiante y una multitud de experiencias previas, debida a estos dos factores cambios psicológicos y experiencias anteriores. La motivación es un fenómeno altamente completo.

### **C.- Clasificación de las Teorías de Motivación Laboral**

Existen diversas teorías que tratan de explicar el proceso de la motivación, las cuales se clasifican de la siguiente manera.

#### **Teorías de contenido**

Son las que se refieren a los factores internos de la persona y que activan, dirigen y sustentan o paralizan su comportamiento es decir, necesidades específicas que motivan a las personas.

**Teoría del proceso**

Estas describen y analizan el proceso mediante el cual el comportamiento es archivado, dirigido o mantenido.

**Teorías del esfuerzo**

Se basa en las consecuencias del comportamiento que llegan a feliz término.

**Figura 1 Clasificación de las teorías de la motivación**

|                      |  |
|----------------------|--|
| TEORÍA DEL CONTENIDO | <p>Frederick Herzberg: Teoría de los dos factores.</p> <p>Abraham Maslow: Teoría de las necesidades.</p> <p>Alderfer: Teoría de ERC</p> <p>Mc Clelland teoría de las necesidades adquiridas.</p> |
| TEORÍAS DEL PROCESO  | <p>Adams: Teoría de la equidad</p> <p>Vroom: Teoría de las expectativas</p> <p>Poter y Lawler: desempeño – satisfacción</p>  |
| TEORÍAS DEL ESFUERZO | <p>Teoría del refuerzo</p>   |

Fuente: Elaboración Propia

Se considera que las principales teorías son las de contenido, las cuales se describen a continuación:

### **Abraham Maslow: Teoría de las Necesidades**

Maslow elaboro una teoría de la motivación con base en el concepto de jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano y concibe esa jerarquía, por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades, crecen durante su vida, a medida que el hombre satisface sus necesidades básicas. Otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento. De acuerdo con Maslow, las necesidades humanas tienen la siguiente jerarquía.

- Necesidades fisiológicas, tales como aire, comida, reposo, abrigo y otras
- Necesidades de seguridad, protección contra el peligro o las privaciones
- Necesidades sociales, amistad, pertenencia a grupos.
- Necesidades de estima, las cuales involucra la reputación, reconocimiento, autorespeto, amor.
- Necesidades de autorrealización, se tiene la realización de potencial utilización plena de los talentos individuales.

El enfoque de Maslow aunque es demasiado amplio representa para la administración de recursos un valioso modelo acerca del comportamiento de las personas.

### **Frederick Herzberg: Teoría de los dos factores**

Mientras Maslow sustentaba su teoría de la motivación en las diversas necesidades humanas, Herzberg baso su teoría en el sentido de que existen dos tipos de factores motivadores internos y externos, para llegar a esta conclusión realizo un estudio con doscientas personas entre ellos ingenieros y contadores.

Para Herzberg la motivación de las personas depende de dos factores.

### **a) Factores Externos**

También conocidos como factores higiénicos. Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja, implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas las políticas de la institución, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Corresponden a la perspectiva ambiental y constituyen los factores que las instituciones han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene, refleja con exactitud su carácter preventivo y profiláctico, y muestra que solo se destinan a evitar fuente de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que pueden romper su equilibrio, cuando estos factores son óptimos, simplemente evitan insatisfacción, puesto que su influencia en el comportamiento no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Cuando son precarios, producen insatisfacción y se denominan entonces factores de insatisfacción, ellos incluyen.

Condiciones de trabajo y comodidad.

Al trabajar, es importante la salud y el bienestar, por lo tanto deben minimizarse las condiciones de insalubridad y riesgo laboral, al realizar una actividad, es importante proteger siempre nuestra integridad física y mental teniendo mucho cuidado de los riesgos de salud inherentes a la actividad que estemos realizando y al ambiente físico donde estemos ejecutando.

Políticas de la institución y la administración

*Políticas de la institución y la administración*

Son directrices que rigen la actuación de los miembros de la institución. Las mismas tienen carácter vinculante para quienes están responsabilizados de aplicarlas o de obedecerlas. Ello quiere decir que no son simples recomendaciones, sino lineamientos que deben seguirse para facilitar el desarrollo institucional.

*Relaciones interpersonales entre jefes y compañeros de trabajo*

Son contactos profundos y superficiales que existen entre las personas, cualquier actividad y la capacidad de interactuar con otros. Una buena relación con los jefes hará más cordial el trabajo y esto es conveniente si se tiene en cuenta el número de horas trabajadas, también se debe mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, ya que el trato hacia ellos suele ser más cercano debido a la igualdad de categoría dentro de la institución. El trato diario hace que muchas relaciones personales acaben en amistad o relaciones afectivas.

Salario compensatorio

Es el total de las percepciones económicas del trabajador en dinero o especie por la prestación de servicio por cuenta ajena. Este salario remunera no solo el tiempo de trabajo si no también los periodos de descanso, el salario es el elemento monetario principal en la negociación de un contrato de trabajo, es la contraprestación en la relación bilateral, aunque en algunas ocasiones se tienen también en cuenta otras prestaciones laborales como vacaciones, jornada.

Estabilidad laboral

Consiste en el derecho de un trabajador a conservar su puesto de trabajo indefinidamente, de no incurrir en faltas previamente determinadas o de no surgir

especiales circunstancias. Es un factor que se deriva de la característica de tracto sucesivo propio del contrato de trabajo.

Estos factores constituyen el contexto del cargo.

### **b) Factores Motivacionales internos**

Tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy encima de los valores normales.

El termino motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifiesto en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tiene bastante significación en el trabajo.

Cuando los factores motivacionales son óptimos elevan la satisfacción de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la perdida de satisfacción.

Constituyen el contenido del cargo en sí, e incluyen:

#### **Autoridad**

Consiste en dar a un subalterno la jurisdicción o autoridad para realizar la función asignada.

#### **Autonomía**

Capacidad de las personas de gobernarse por una norma que el mismo acepta como tal, sin coerción externa.

#### **Responsabilidad en la ejecución de Tareas**

Es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos siempre en el pleno de la moral.

Iniciativa en el área de trabajo

Acto de adelantarse a comenzar a efectuar algo antes que los demás, capacidad propia del individuo para actuar así.

Utilización plena de las Habilidades personales

Es una capacidad desarrollada por medio de un conjunto de procedimientos que pueden ser analizados en forma consciente, lo que permitirá autoevaluar el desempeño cognitivo con el fin de introducir las modificaciones. Es la capacidad, inteligencia y disposición para realizar una actividad.

Autoestima.

Es la percepción emocional profunda que las personas tienen de sí misma. Puede expresarse como el amor a uno mismo, la percepción emocional puede fácilmente llegar a sobrepasar en sus causas hacia la realización y lógica del individuo.

En síntesis la teoría de los dos factores afirma que:

- 1) La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes del cargo, estos son los llamados factores motivadores.
- 2) La insatisfacción en el cargo es función del ambiente, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo, estos son los llamados factores higiénicos.

### **Mc Clelland: Teoría de las Necesidades Adquiridas.**

Mc Clelland y su equipo afirma que el comportamiento humano existe en tres motivos o necesidades básicas:

1. *Necesidades de realización.*- Es la necesidad de triunfar en la competencia buscar la excelencia y luchar por el éxito.

2. Necesidad de poder.- Necesidad de controlar a otras personas o de influir en ellos.
3. Necesidad de afiliación: Establecer relaciones interpersonales cercanas y amigables.

Los anteriores, son aprendidos y adquiridos a lo largo de la vida como resultado de las experiencias de cada persona, como las necesidades son aprendidas, el comportamiento recompensado suele ser repetido con mayor frecuencia.

### **Alderfer: Teoría ERG**

Por otra parte Alderfer trabajo con la pirámide de Maslow y condensa que las personas tienen una jerarquía de necesidades, creando así la teoría ERG. Existencia, Relaciones y Crecimiento. En la cual sostiene que el ser humano posee tres grupos de necesidades fundamentales que son básicas, de relación y crecimiento

**Necesidades Básicas o Necesidades Materiales:** Son las que satisfacen con el alimento, el aire, el agua, la remuneración, las prestaciones y la condiciones de trabajo.

**Necesidades de Relación:** Son las que satisfacen al establecer y mantener relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, supervisores, amigos y familia.

**Necesidades de Crecimiento.-** Son las que expresan por medio de las tentativas de la persona a fin de encontrar oportunidades para un desarrollo personal único, cuando realiza contribuciones creativas o productivas al trabajo.

Se han presentado de forma resumida las cuatro principales teorías de la motivación, con la intención de mostrar la variedad y riqueza de los distintos enfoques.

#### **D.- Satisfacción Laboral enfocada en el ámbito de Enfermería**

Satisfacción laboral se define como aquella sensación que el individuo experimenta a lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objetivo a los fines que la reducen, es decir satisfacción es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos. Ardivin, J Bustos P, 2000

La satisfacción laboral del personal de enfermería, es un factor indispensable, para mantener un equilibrio en las actividades que realiza. La satisfacción responde a un estado emocional, positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de las enfermeras y es un factor importante que condiciona la actitud respecto a su trabajo.

La práctica de enfermería ha demostrado que para dar una mejor atención integral, de óptima calidad, es necesario entre otras cosas contar con un recurso satisfecho y calificado lo cual es indispensable para atender las necesidades de los pacientes dentro de la institución

Las/os enfermeras/os cumplen un papel muy importante en cuanto a promoción, restablecimiento y rehabilitación de la salud de las personas y los cuidados que se les brindan, debiendo cumplir a cabalidad con las acciones de atención integral, para así proporcionar la seguridad y bienestar, que se convierten en elementos necesarios para el buen funcionamiento de cualquier institución, el ejercicio de las enfermeras demandan un despliegue de actividades que necesitan de un control más riguroso que otras disciplinas, por estar expuestas a múltiples agresiones que traen, como consecuencia el desgaste físico y emocional, de estas profesionales dedicadas a proporcionar cuidado a los usuarios que lo necesiten.

La satisfacción es el resultado de diversas actitudes que posee la/os enfermeras, estas actitudes tienen relación con los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones del trabajo, el reconocimiento según su capacidad,

evaluación justa del desempeño, las relaciones interpersonales, la resolución pronta de problemas que se presentan y el trato justo. Además es importante tomar en cuenta los factores como la edad de los empleados, condición de salud, el temperamento, sus deseos y el nivel de aspiraciones.

Entre las fuentes de insatisfacción se puede conducir a mayor ausentismo rotación y otras conductas no deseadas, por lo contrario cuando el empleado se siente satisfecho, existe un mayor involucramiento y esto se deriva a mayores niveles de productividad, Además puede producir una baja en la eficiencia organizacional y que puede expresarse a través de conductas de expresión lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por agresión directa. Por último se considera la satisfacción laboral como una variable dependiente subdividida en dos dimensiones cognoscitiva y social.

#### **D.1. Dimensión Cognoscitiva.**

“Están orientados a la supervivencia del individuo como un ser que tiene la capacidad de razonar, a través del conocimiento alcanzado, mediante el ejercicio de las facultades mentales. Esto implica la existencia de un tipo de habilidad a la cual denominamos como la facultad o capacidad mental explicada como función de comprender, organizar y usar la información recibida a través de los sentidos, es decir, los procesos mentales implicados en el conocimiento. Tiene como objeto de estudio los mecanismo básicos y profundos por los que se elabora el conocimiento, desde la percepción, la memoria y el aprendizaje hasta la formación de conceptos razonamiento lógico, imaginación y voluntad”<sup>8</sup>

Estos aspectos se basan en la capacidad de pensar interpretar e idear. El sustrato biológico cerebro de esta capacidad, permite defender el carácter de este tipo de

---

<sup>8</sup> ALFREDO ARDILA, Departamento de Ciencias de la Comunicación, Universidad Internacional de la Florida, Miami, EE.UU. [www.cienciacognitiva.org](http://www.cienciacognitiva.org)

necesidades que se califican como superiores, las necesidades superiores integran una unidad siendo esta percibida cada una como el todo visto desde un particular ángulo.

Razón por la cual, las personas entienden el mundo en el que viven y abordan las cuestiones de como los seres humanos toman la información sensorial entrante y la transforman, sintetizan, elaboran, almacenan, recuperan y finalmente hacen uso de ellas. El resultado de todo este procesamiento activo de la información es el conocimiento funcional, en el sentido de que la segunda vez que la persona se encuentra con un acontecimiento del entorno igual o similar, está más segura de lo que puede ocurrir comparado con la primera vez.

Cuando las personas hacen uso de su conocimiento construyen planes, metas para aumentar la probabilidad de que tendrán consecuencias positivas y minimizar la probabilidad de consecuencias negativas. Una vez que la persona tiene una expectativa de la consecuencia que tendrá un acontecimiento, su actuación conductual se ajustara a sus cogniciones.

Desde un enfoque motivacional, la cognición es un trampolín a la acción. Para los teóricos cognitivistas, la acción esta principalmente en función de los pensamientos de la persona y no de algún instinto, necesidad o estado de activación. Aspectos inmersos en la dimensión cognitiva.

### Conocimiento

Es, por una parte, el estado de quien conoce o sabe algo, y por otro lado, los contenidos descubiertos o conocidos que forman parte del patrimonio cultural del hombre. Saber que se consigue mediante la experiencia personal, la observación o el estudio.

### Desarrollo personal

Grado en que cada cual percibe que son atendidas sus expectativas de desarrollo, de su crecimiento personal y profesional, garantía de seguridad y empleo.

Destrezas laborales.

Es, por una parte, el estado de quien conoce o sabe algo, y por otro lado, los contenidos descubiertos o conocidos que forman parte del patrimonio cultural del hombre.

### Libertad Laboral

Capacidad del sujeto de gobernarse por una norma que el mismo acepta como tal sin coerción externa.

Participación en Actividades Institucionales.

Confiar en medios y moviliza a las personas para que se desempeñe como autores y supervisores de su propio desarrollo. Es una de las metas y a la vez uno de los instintos de desarrollo.

## **D.2. Dimensión Social.**

Están orientados a la supervivencia del individuo, que se relaciona con otros motivos que conlleva al comportamiento social. Para experimentar la satisfacción necesita interactuar con uno o más individuos, pues al mismo tiempo le proporcionan protección o ayuda, le demandan dependencia de otros, estas necesidades suele ser satisfechas mediante otros seres humanos. El ser humano siente la necesidad de afiliación la cual se caracteriza porque la persona busca asociarse en grupos, que lo consideren y hagan sentir importante y que experimente el cariño hacia él. La integración efectiva de las necesidades organizacionales con las personas requiere individualmente un clima flexible, que propicie un ambiente de trabajo agradable. La demasiada privación de dichas

necesidades produce frustración y genera formas indeseables de conducta, la no satisfacción de las mismas produce enfermedades carenciales que pueden ser consideradas como psicosomáticas y orgánicas. Los siguientes indicadores juegan un papel importante en la dimensión social.

Higiene Laboral.

Es el conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas a su cargo y al ambiente físico donde se ejecuta.

Cohesión

Tendencia del grupo a mantenerse junto y de acuerdo, unidad, armonía en las relaciones en áreas de lograr metas grupales.

Retroalimentación.

Grado en que el trabajo provee al individuo la información sobre su eficacia y resultados esencialmente dado por su propia percepción de estos.

Justicia

Grado en que el sistema estimulador es percibido como justo. Esta es la concepción de cada época y civilización tiene acerca del bien común. Es un valor determinado por la sociedad que nació de la necesidad de mantener la armonía entre sus integrantes.

Vinculación.

Grado en que los salarios y los incentivos corresponden con los resultados del trabajo.

### Horarios de Trabajo

Distribución mensual que se hace del personal de enfermería para satisfacer las necesidades de atención a los usuarios de cada una de las unidades y en cada uno de los turnos de trabajo establecidos en la institución.

### Estatus.

Es la posición social que una persona ocupa en la sociedad, por tanto pueden variar según que una el paso del tiempo o las características, como la cultura o los valores.

### **D.3 Dimensión Jurídica**

Hemos visto que cuando no existe un control adecuado sobre las condiciones de trabajo puede materializarse los riesgos y aparecer daños para la salud.

Históricamente, las primeras manifestaciones jurídicas del Estado regulando las relaciones de trabajo eran en base a condiciones mínimas en que debía desarrollarse el trabajo en los centros de producción

Pero actualmente la Constitución Política del Estado: Sección III Derecho al Trabajo y al Empleo

Art. 46. Toda persona tiene derecho:

1. Al trabajo digno, con seguridad industrial, higiene y salud ocupacional, sin discriminación y con remuneración o salario justo, equitativo y satisfactorio, que le asegure para si y su familia unas existencia digna.
2. A una fuente laboral estable, en condiciones equitativas y satisfactorias.

En Bolivia el año 1924 se dictó la primera Ley de Accidentes de Trabajo. En 1942 se promulgo la Ley General del Trabajo y en 1943 su Decreto Reglamentario. Pero fue recién en 1979 que se probó una Ley General de Higiene, Salud Ocupacional

y Bienestar, esta ley constituyo un logro para los trabajadores, fue considerada como una de las legislaciones más avanzadas de la época en materia de higiene, salud ocupacional y bienestar para el trabajador Además debemos considerar a la Seguridad Social promoviendo a mejorar la salud y la protección del trabajador.

### **Normas internacionales**

Son aquellas que tienen su origen en la sociedad internacional (Estados, organismos internacionales especializados como la Organización Internacional del Trabajo, Organización Mundial de la Salud)

Entre otras normas internacionales encontramos los convenios y recomendaciones de la OIT , así, encontramos: Convenio 155 sobre seguridad y salud de los trabajadores y medio ambiente de trabajo (1981), Convenio 139 sobre cáncer profesional (1974) Convenio 161 sobre servicios de salud en el trabajo (1985)

Otras muestras de internacionalización de la problemática de seguridad y salud laboral son la Declaración Universal de Derechos del Hombre adoptada por la ONU en 1948 y reconoce el derecho de todo individuo a la vida, la libertad y a la seguridad y a unas condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo, o el Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales Adoptado por la ONU en 1966, reconoce el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren la seguridad e higiene en el trabajo.

#### **D.4 Dimensión Institucional.**

##### **Hospital Walter Khon del departamento de Oruro**

###### **Visión**

El Hospital Walter Khon debe ser accesible al usuario respetando sus condiciones ideológicas, socioeconómicas psicológicas y culturales es decir debe tener un acceso universal cumpliendo de esta manera con las normas establecidas en las políticas de salud.

###### **Misión**

Brindar atención médica especializada y un servicio de salud integral oportuno las 24 horas del día de acuerdo a la demanda poniendo a disposición de los pacientes su alta capacidad resolutive, bajo el principio de respeto a la vida.

**Ubicación.** El Hospital Walter Khon está ubicado en la zona Sud, calle Catacora entre Kennedy y Av. Velasco Galvarro. Situado a 1000 m. del centro de la ciudad, a 500 m. de la Estación de tren además existe de alrededor diversos tipos de comercios (Farmacias, restaurantes, Kioscos, etc.)

###### **Como llegar al Hospital.**

**En minibús.** Por el Hospital pasan minibuses de transporte publico las líneas son: 11, 6, 14.

**En auto privado.** La mejor opción para acceder al Hospital si se viene por lado norte de la ciudad es la calle Potosí, hasta la calle San Felipe y luego dobla hasta la Av. Velasco Galvarro.

**CAPITULO III: MARCO PRÁCTICO**

## **A. Tipo de Estudio**

El tipo de estudio que se realizó es esta investigación, fue de tipo Correlacional y transversal.

Correlacional.

En este tipo de estudio se pretendió establecer la relación existente entre los factores motivacionales internos con la satisfacción laboral desde el enfoque cognoscitivo y social del personal de enfermería, sin pretender indagar una relación de causa – efecto.

Transversal

Por qué se realizó el estudio de las variables en forma simultánea siendo los factores motivacionales internos y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el mes de Octubre haciendo un corte en el tiempo sin dar seguimiento posterior.

## **B. Área de Estudio**

La investigación se realizó en el Hospital de segundo nivel “Walter Khon” del departamento de Oruro, el estudio se llevó a cabo con los recursos humanos de enfermería que laboran en los diferentes servicios.

## **C. Universo, Población y Muestra**

### **C.1. Universo**

En la investigación se tomó como universo a todo el personal de enfermería que labora en el Hospital “Walter Khon” del departamento de Oruro.

## **C.2. Población**

La población estuvo constituida por 55 recursos de enfermería distribuidos en los diferentes servicios.

## **C.3.Muestra**

En esta investigación no fue necesario aplicar formula estadística para selección de la muestra, debido a que la población es relativamente pequeña por lo cual se tomó como muestra al total del personal enfermería que labora en los diferentes servicios.

Criterios de inclusión

Personal de enfermería que labora en el Hospital en las áreas de hospitalización, emergencia, consulta externa y preventiva. Personal que tenga mayor a tres meses de laborar en la institución

Criterios de exclusión

Estudiantes en servicio social

Profesionales que no desean participar en la investigación

Supervisoras y jefe del departamento de enfermería

Personal que tenga menor o igual a tres meses de laborar en la institución.

## **D. SISTEMA DE VARIABLES**

### **D.1. CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES**

$V_1$  Factores motivacionales internos del personal de enfermería.

Son todos aquellos aspectos o condiciones favorables internos que ayudan a aumentar el desempeño de los empleados, debido a que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además lo hagan con gusto, lo cual proporciona altos rendimientos para la institución.

$V_2$  Satisfacción laboral del personal de enfermería

Es un estado emocional, positivo o placentero, resultante de la percepción subjetiva de la experiencia laboral de las enfermeras, en la cual se encuentran implícitas las dimensiones cognoscitivas y sociales que se ven reflejadas en las actitudes, conocimiento, sentimientos y emociones del personal.

### **D.2. ESQUEMA DE RELACIÓN DE VARIABLES.**

Hipótesis General

Se halla relación entre los factores motivacionales internos con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital “Walter Khon” del departamento de Oruro.

$V_1$  Factores motivacionales internos  $\longrightarrow$   $V_2$  Satisfacción laboral

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

Hipótesis Alternas

H<sub>1</sub> Existe relación entre los factores ambientales con la satisfacción laboral del Personal de enfermería.

V<sub>1</sub> Factores ambientales  $\longrightarrow$  V<sub>2</sub> Satisfacción laboral.

### D.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Hipótesis: Existe relación entre los factores motivacionales internos con la satisfacción laboral del personal de enfermería

| VARIABLE   | DEFINICIÓN CONCEPTUAL   | DEFINICIÓN OPERACIONAL   | DIMENSIÓN  | INDICADORES  |
|--|---|--|--|--|
| V <sub>1</sub><br>Factores Motivacionales internos | Son los que producen un efecto duradero de satisfacción y un aumento de productividad en grado de excelencia cuando los factores motivadores son óptimos; la satisfacción de las personas | Son los impulsos internos que actúan sobre el personal de enfermería y que le permite desenvolverse en sus actividades y cuidados que se le proporciona al paciente de | Autoridad<br>Autonomía<br>Responsabilidad<br>Iniciativa<br>Habilidades | - Delegación de responsabilidades<br>- Libertad laboral<br>- Ejecución diaria de tareas<br>- Creatividad<br>- Utilización plena de |

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL "WALTER KHON" DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
| <p>V<sub>2</sub></p> <p>La satisfacción laboral</p> | <p>aumenta de manera significativa.</p> <p>Se refiere a la actitud general del individuo como parte de esa actitud tiene que ver con las opiniones y creencias</p> <p>Se origina en torno a la interacción con</p> | <p>una manera satisfactoria, una persona motivada resuelve por encima de cualquier obstáculo lo que se presente en el diario vivir.</p> <p>Compromete conductual de las enfermeras/os que responden a un estímulo interno, se relacionan con las emociones o sentimientos. Es la parte crucial de una</p> | <p>Autoestima</p> <p>Conocimiento</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Destreza laboral</p> <p>Libertad laboral</p> <p>Participación</p> | <p>habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones afectivas.</li> <li>- Relaciones jefe y compañeros</li> <li>- Aplicación del conocimiento científico en el trabajo.</li> <li>- Oportunidad de aprender</li> <li>- Oportunidad de ascenso</li> </ul> |
|---|--|---|---|--|

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL "WALTER KHON" DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  | <p>otras personas, de hecho las necesidades humanas precisan de la interacción con otros para ser cubiertas se interioriza la cultura de la sociedad en la que se nace o se vive a través de los diferentes procesos.</p> | <p>actitud.<br/>Interiorizan culturas por el hecho de estar preparadas biológicamente para vivir con otros</p> | <p>Justicia<br/>Vinculación<br/>Horarios de trabajo<br/>Status</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Logro</li> <li>- Capacidad intelectual</li> <li>- Métodos de trabajo</li> <li>- Juicio propio</li> <li>- Colaboración en actividades</li> <li>- Trato justo</li> <li>- Incentivos</li> <li>- Remuneración</li> <li>- Flexibilidad</li> <li>- Posición profesional</li> <li>- Armonía en el trabajo</li> </ul> |
|--|---|--|--|--|

Fuente: Métodos y Técnicas de Investigación y Aprendizaje, L. Arandia 5ta Edición

## **E. Métodos, técnicas e instrumentos**

### **E.1. Métodos**

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron los métodos científico, método de análisis y síntesis así como el estadístico

#### Método Científico

Permitió orientar todo el proceso investigativo, además sirvió para obtener una explicación racional y objetiva sobre los factores motivacionales internos y la satisfacción laboral del personal de enfermería.

#### Método de Análisis

Se utilizó para estudiar e interpretar la teoría por separado los factores motivacionales internos y la satisfacción laboral del personal de enfermería para su posterior confrontación con los resultados obtenidos en el estudio.

#### Método de síntesis.

Facilito realizar un resumen de los hallazgos en el análisis general de resultados, permitiendo establecer conclusiones y recomendaciones a fin de realizar una propuesta de intervención

#### Método Estadístico

Permitió la cuantificación de los datos por medio del estadístico porcentual, los cuales se analizaron y a su vez se interpretaron. Además se valió del estadístico no paramétrico del chi-cuadrado para identificar la relación existente entre las variables en estudio y así comprobar las hipótesis planteadas.

## **E.2. Técnica**

La técnica que se utilizó, fue la encuesta, esta permitió, obtener información explícita por escrito proporcionada por el personal de enfermería sobre los factores motivacionales internos y su relación con la satisfacción laboral.

## **E.3. Instrumentos para la recolección de datos.**

El instrumento que se utilizó para obtener la información sobre los factores motivacionales internos fue el cuestionario. (Ver anexo) conformado por 15 preguntas cerradas, con tres alternativas de respuesta.

Así mismo el apartado donde se investigó el componente de satisfacción laboral estuvo conformado por 15 preguntas cerradas, 7 preguntas pertenecientes al factor cognoscitivo y 8 preguntas del factor social. Haciendo uso de la escala de satisfacción, diseñada por Warr, Cook y Wall de la cual se utilizaron 5 alternativas de respuesta con su respectivo código numérico del uno a cinco

5 = Muy satisfecho

4 = Satisfecho

3 = Moderadamente satisfecho

2 = Insatisfecho

1 = Muy insatisfecho

## **F. Procedimiento para la Recolección de Información**

### **F.1 Validación del instrumento**

Para validar los instrumentos se realizó una prueba piloto con seis recursos de enfermería de los servicios de Ortopedia y Cirugía del Hospital General San Juan de Dios de la ciudad de Oruro, en el mes de Abril del 2012 que representaba el 10 % de población en estudio con el fin de medir la comprensión de las preguntas o si recogían la información esperada y con esa base hacer modificación si fuese necesario.

### **F.2. Recolección de la Información**

La recolección de datos se realizó durante el mes de Octubre del 2013 y el propósito fue recabar información veraz y oportuna de todos los recursos de enfermería que laboran en el Hospital de Segundo nivel “Walter Khon” del departamento de Oruro, tomando en cuenta la disponibilidad del personal y el consentimiento de participar en el estudio.

## **G. Plan de Tabulación de los Datos**

Posterior a la recolección de datos se inició el procesamiento de la información obtenida, de forma manual y se presentaron haciendo uso de cuadros estadísticos simples que se presenta a continuación

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

CUADRO N°

Titulo

| Alternativa | Frecuencia | % |
|-------------|------------|---|
|             |            |   |
|             |            |   |

Dónde:

Cuadro N°: El número correlativo que llevaron los cuadros

Títulos. El nombre que se les dio a los cuadros según lo que representaban

Alternativa. Son las opciones que se le proporcionaron al profesional de enfermería como posible respuesta.

Frecuencia. Número de veces que se repite un dato

Porcentaje. Cuantificación porcentual la cual fue calculada.

Cuya fórmula es:

$$\% = \frac{Fr}{N} 100$$

En donde:

% = Porcentaje

Fr = Frecuencia obtenida

100 = Es una constante

N = Total de la muestra

### **G.1. Análisis e interpretación de los resultados.**

Cada variable se analizó cualicuantitativamente de acuerdo a los resultados obtenidos y luego se realizó un análisis general bivariable según el estudio haciendo una relación con el contexto social la cual sirvió de base para la elaboración de las conclusiones finales de la investigación.

### **G.2 Prueba de hipótesis**

Para la comprobación de hipótesis planteadas, se utilizó el estadístico Chi cuadrado, la cual permitió determinar la relación existente entre las variables en estudio

Fórmula de:

$$X^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{E}$$

Dónde:

$X^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

$F_o$  = Frecuencia observada en cada celda

$F_e$  = Frecuencia esperada en cada celda

E = Eventos esperados

Para la Operacionalización del Chi Cuadrado se utilizó el siguiente cuadro:

| $F_o$ | $F_e$ | $(F_o - F_e)$ | $(F_o - F_e)^2$ | $\frac{(F_o - F_e)^2}{E}$ |
|-------|-------|---------------|-----------------|---------------------------|
|       |       |               |                 |                           |
| TOTAL |       |               |                 |                           |

Además la frecuencia esperada de cada casilla, se calculó mediante la siguiente fórmula:

$$F_e = \frac{(total\ del\ renglón\ 1)(total\ de\ la\ columna2)}{tamaño\ de\ la\ muestra}$$

Para determinar el Chi cuadrado teórico previamente se determinó el nivel de significancia del 5% y se calculó los grados de libertad utilizando la siguiente fórmula:

$$GL = (F - 1) (C - 1)$$

Donde

GL = Grados de libertad

F = Numero de filas

C = Numero de columnas

1 = Es una constante

El análisis que se le realizó a la hipótesis se hizo de la siguiente forma

Se aceptó la hipótesis alterna y se rechazó la nula, cuando el valor obtenido del chi cuadrado fue mayor que el chi cuadrado teórico significando que existía la relación entre las variables de estudio y cuando el valor obtenido del chi cuadrado calculado fue menor que chi cuadrado teórico o tablas se rechazó la hipótesis alterna y se aceptó la hipótesis nula, significando que no existía relación entre las variables en estudio.

## **H. Aspectos Éticos de la Investigación**

Para el desarrollo del estudio se aplicaron los principios de Beneficencia, Respeto a la dignidad humana y Justicia.

#### Principio de Beneficencia

En el estudio sobre factores motivacionales y su relación con satisfacción laboral del personal de enfermería, los participantes no corrieron el riesgo que se les causara daño. Además la información que proporcionaron al investigador fue manejada estrictamente confidencial y únicamente con fines de estudio.

#### Principio de Respeto a la Dignidad humana

Al personal de enfermería que participo en el estudio, se les proporciono una hoja de consentimiento informado (Ver anexo 4) con el objetivo que cada individuo estuviera consiente de su participación en la investigación, es así como fue de tipo voluntario y sin fines de lucro.

#### Principio de Justicia

Los participantes fueron tratados de manera justa y equitativa antes, durante y después de su participación, así mismo se les explico que la información obtenido durante el estudio se mantendría en la más estricta confidencialidad a través del anonimato en el llenado de los cuestionarios.

## **CAPITULO V: INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **A. Presentación de resultados**

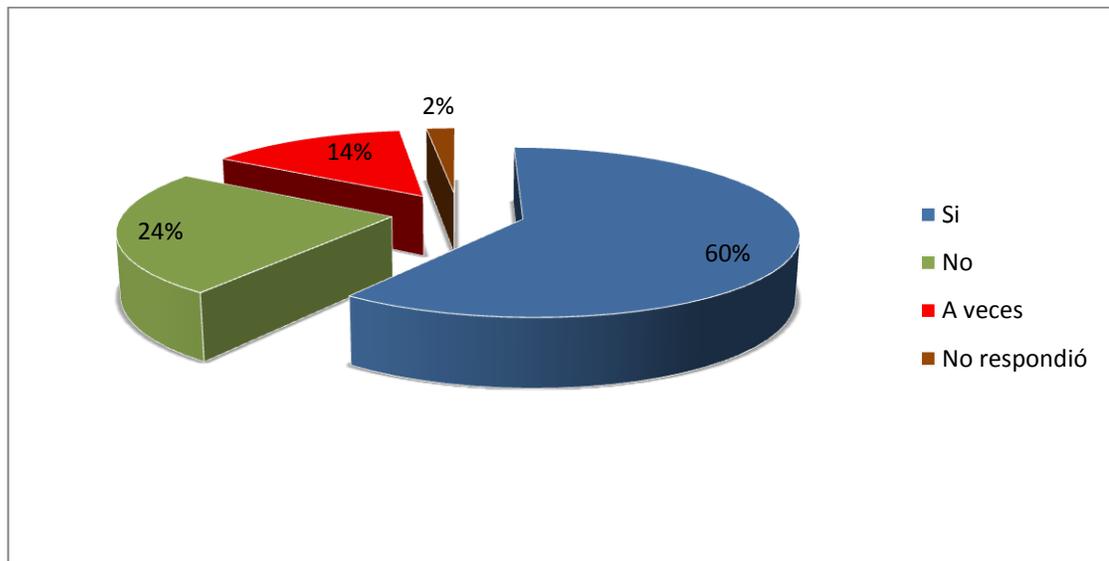
#### **1.- Variable 1: Factores Motivacionales Internos**

Cuadro No 1

Distribución porcentual de la autoridad que tiene la enfermera/os para asignar actividades al personal bajo su cargo.

| Alternativa  | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|------------|
| Si           | 30         | 60%        |
| No           | 12         | 24%        |
| A veces      | 7          | 14%        |
| No respondió | 1          | 2%         |
| Total        | 50         | 100%       |

**Gráfico 2 Distribución porcentual de la autoridad que tiene la enfermera/os para asignar actividades al personal bajo su cargo.**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados del cuadro indican que el 60% de las enfermeras/os poseen autoridad para asignar actividades al personal bajo su cargo, otro 38% refiere que no y unos que a veces, mientras que un mínimo porcentaje se abstiene de opinar reflejando los datos anteriores que en su mayoría las/os enfermeras/os tienen autoridad para asignar actividades a personal bajo su cargo.

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

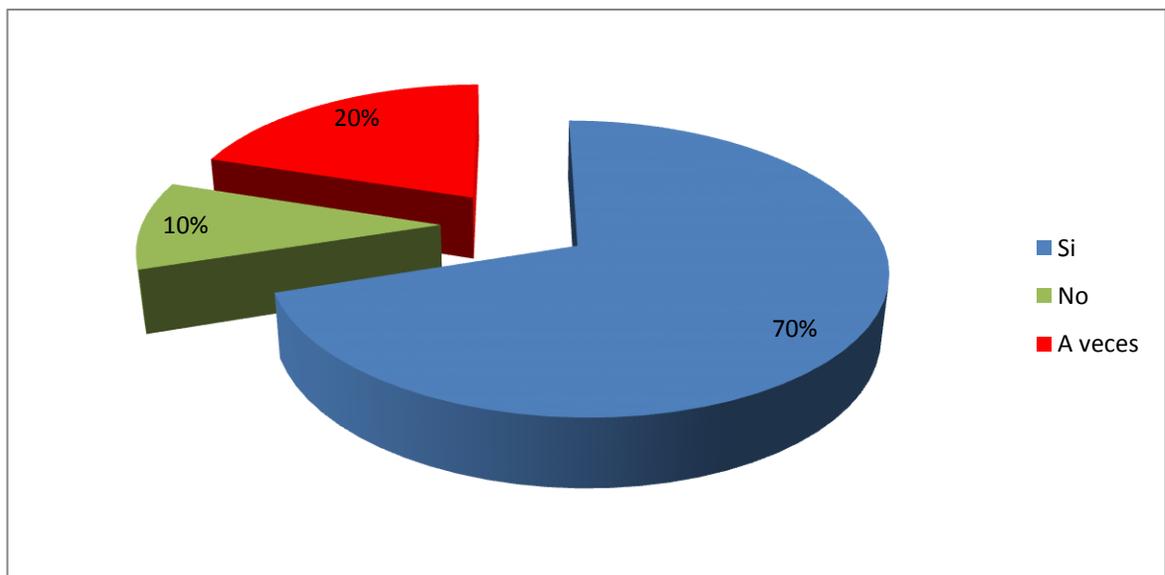
---

Cuadro No. 2

Distribución porcentual de las enfermeras/os que tienen la libertad para utilizar sus métodos y/o técnicas de trabajo.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 35         | 70%        |
| No          | 5          | 10%        |
| A veces     | 10         | 20%        |
| Total       | 50         | 100%       |

**Gráfico 3 Distribución porcentual de las enfermeras/os que tienen la libertad para utilizar sus métodos y/o técnicas de trabajo**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados demuestran que un 70% del personal de enfermería considera que tiene la libertad para poner en práctica sus métodos y/o técnicas de trabajo un

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

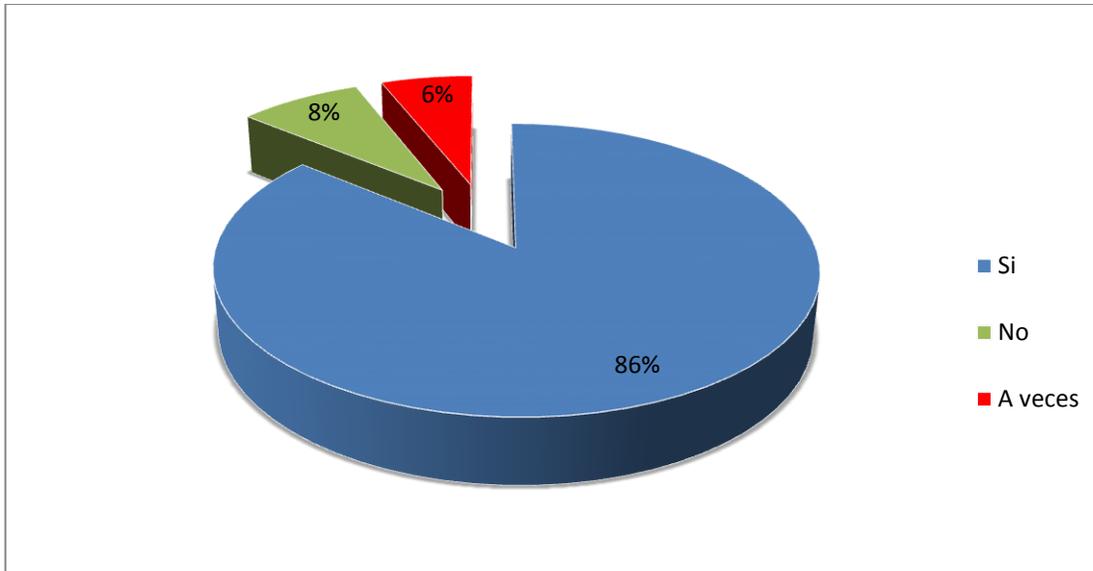
20% que a veces, mientras que un 10% opina que no, demostrando que en su mayoría el personal de enfermería actúa con responsabilidad y profesionalismo al aplicar métodos y/o técnicas en el área de trabajo.

Cuadro No. 3

Distribución porcentual de las enfermeras/os que cumplen con los horarios establecidos para cada actividad cotidiana dentro de la institución.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 43         | 86%        |
| No          | 4          | 8%         |
| A veces     | 3          | 6%         |
| Total       | 50         | 100%       |

**Gráfico 4 : Distribución porcentual de las enfermeras/os que cumplen con los horarios establecidos para cada actividad cotidiana dentro de la institución**



Fuente: Elaboración propia

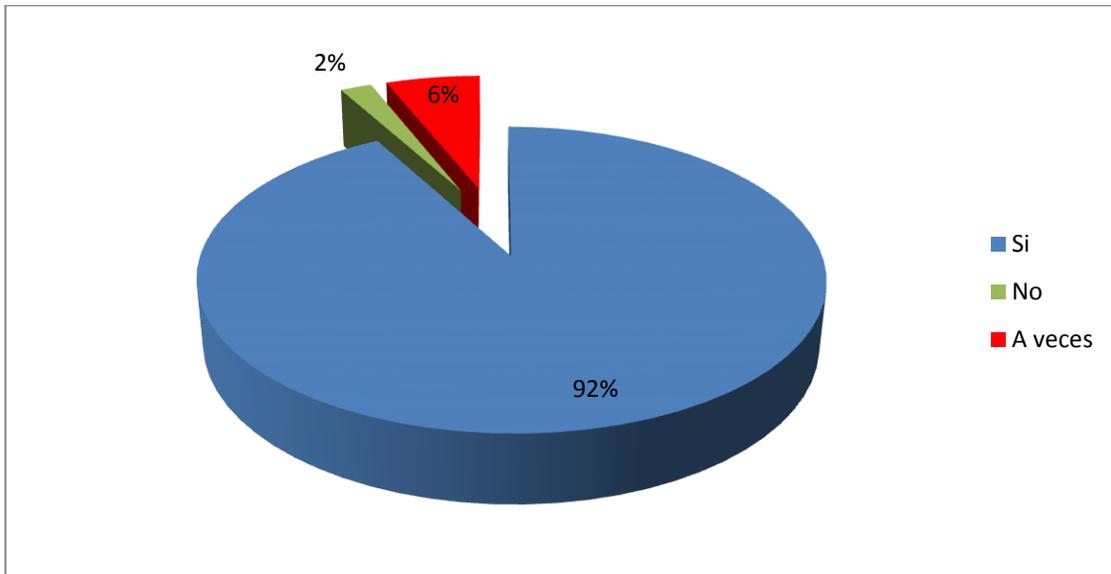
Los datos indican que un 86% del personal de enfermería encuestado, considera que en sus actividades cotidianas dentro de la institución, cumple con los horarios establecidos, un 8% manifiesta que no y un 6% refirió que a veces. Indicando que un alto porcentaje de las/os profesionales son responsables con sus horarios de trabajo.

Cuadro No 4

Distribución porcentual de las enfermeras/os que realizan actividades por iniciativa propia

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 46         | 92%        |
| No          | 1          | 2%         |
| A veces     | 3          | 6%         |
| Total       | 50         | 100%       |

**Gráfico 5 Distribución porcentual de las enfermeras/os que realizan actividades por iniciativa propia**



Fuente: Elaboración propia

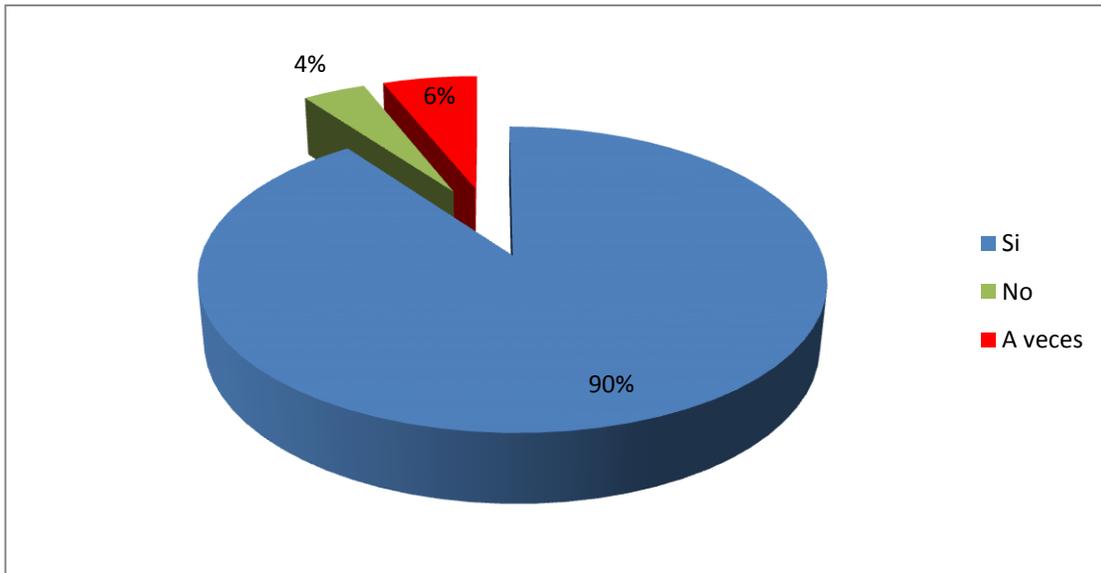
Según los resultados obtenidos el 92% del personal de enfermería realizar actividades por iniciativa propia, un 6% a veces, mientras que un 2% opina que no, indicando que en su mayoría el personal ejecuta acciones antes que se lo soliciten y que esto podría deberse a la motivación que estos tienen ante su trabajo.

**Cuadro No 5**

Distribución porcentual de la opinión de las/os enfermeras/os que se les asigna responsabilidades, tomando en cuenta como criterio las habilidades que poseen.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 45         | 90%        |
| No          | 2          | 4%         |
| A veces     | 3          | 6%         |
| Total       | 50         | 100%       |

**Gráfico 6 Distribución porcentual de la opinión de las/os enfermeras/os que se les asigna responsabilidades, tomando en cuenta como criterio las habilidades que poseen**



Fuente: Elaboración propia

Los resultados del cuadro reflejan que el 90% del personal de enfermería refiere que son tomados en cuenta como criterio las habilidades que poseen para asignarles responsabilidades, un 6% refiere que a veces, un 4% dijo que no indicando que un alto porcentaje del personal autorizado para delegar funciones está tomando en cuenta este aspecto al momento de asignar tareas.

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

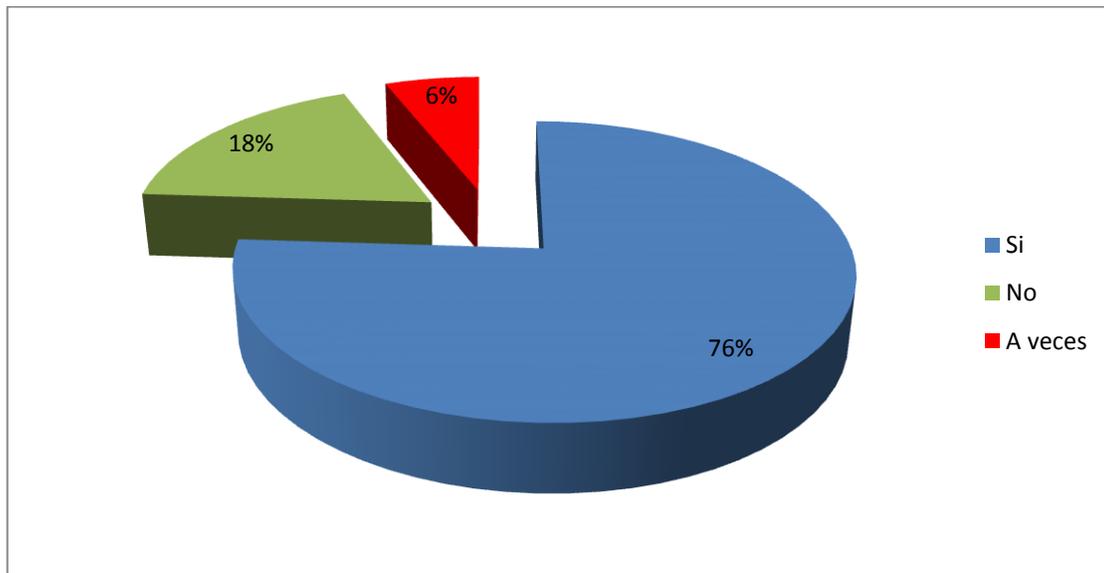
---

Cuadro No. 6

Distribución porcentual de enfermeras/os que opina que en su estado emocional influyen las relaciones afectivas que sostienen con sus compañeros de trabajo.

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------|------------|------------|
| Si          | 38         | 76%        |
| No          | 9          | 18%        |
| A veces     | 3          | 6%         |
| Total       | 50         | 100%       |

**Gráfico 7 Distribución porcentual de enfermeras/os que opina que en su estado emocional influyen las relaciones afectivas que sostienen con sus compañeros de trabajo.**



Fuente: Elaboración propia

Estos resultados demuestran que el 76% del personal de enfermería considera que las relaciones afectivas que mantienen con sus compañeros de trabajo influyen en su estado emocional, un 24% refiere que no y un 6% que a veces.

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

Significando los datos anteriores que la mayoría del personal estudiado opina que en su estado emocional influyen las relaciones afectivas que sostienen con sus compañeros. Las relaciones afectivas son un motivador importante en todo individuo para desempeñar de forma eficaz y eficiente el trabajo, pues todo ser humano necesita de cariño y afecto para desarrollarse mejor y hacer más cordial el trabajo que realiza.

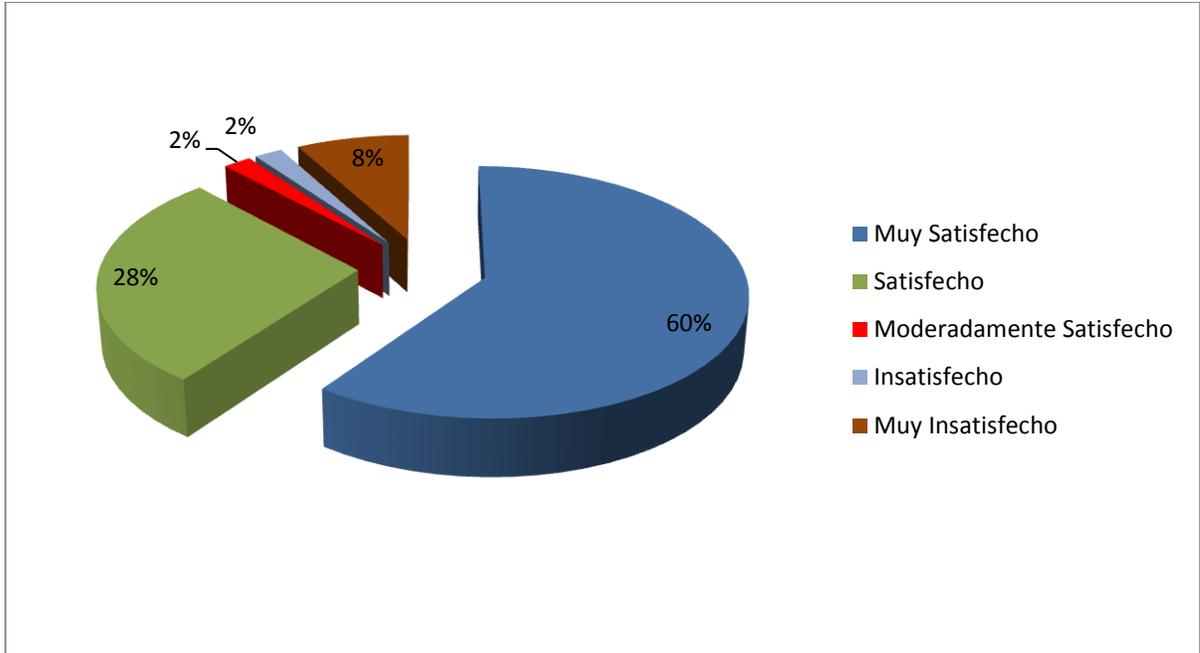
**2.- Variable 2 Satisfacción Laboral con respecto a la dimensión cognoscitiva.**

Cuadro No 7

Distribución porcentual de las/os enfermeras/os que manifiestan satisfacción en la aplicación de conocimientos científicos en los procedimientos que se efectúan en su área de trabajo.

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|--------------------------|------------|------------|-------|
| Muy Satisfecho           | 30         | 60%        | 88%   |
| Satisfecho               | 14         | 28%        |       |
| Moderadamente Satisfecho | 1          | 2%         | 2%    |
| Insatisfecho             | 1          | 2%         | 10%   |
| Muy Insatisfecho         | 4          | 8%         |       |
| Total                    | 50         | 100%       | 100%  |

**Gráfico 8 Distribución porcentual de las/os enfermeras/os que manifiestan satisfacción en la aplicación de conocimientos científicos en los procedimientos que se efectúan en su área de trabajo**



Fuente: Elaboración propia

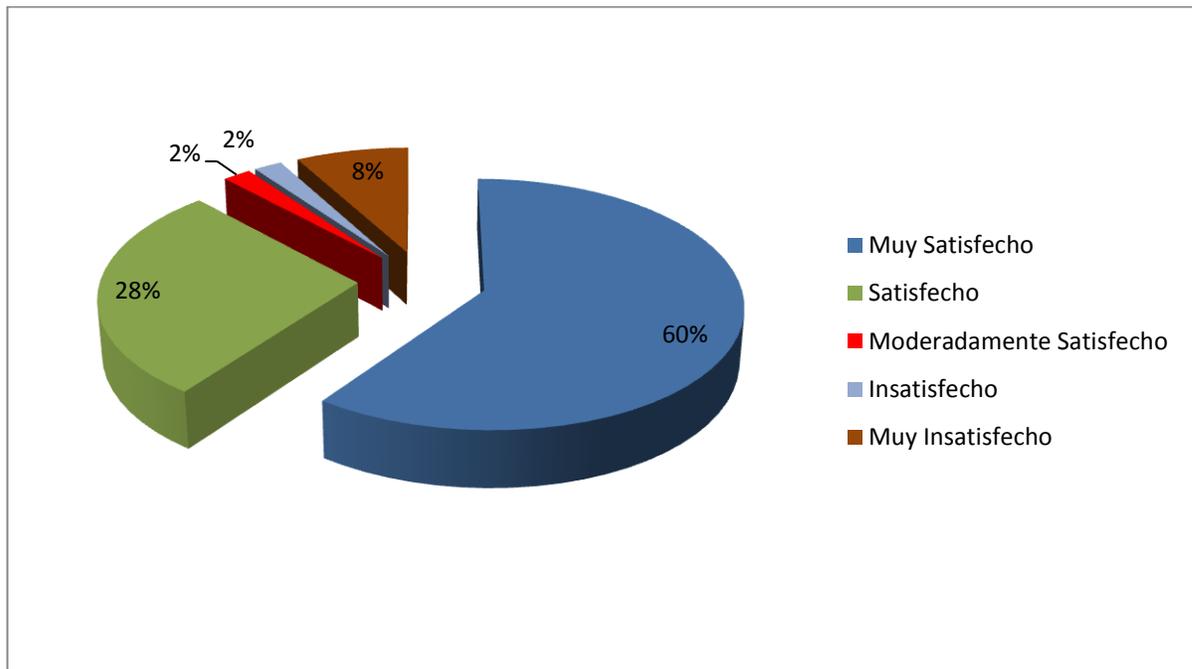
El 88% de los recursos de enfermería encuestados se sienten satisfechos con la aplicación de los conocimientos científicos en los procedimientos, un 10% se siente insatisfecho al no aplicar los conocimientos científicos, mientras que un mínimo porcentaje se encontró moderadamente satisfecho. Indicando el cuadro anterior que un alto porcentaje de los encuestados se siente satisfecho cuando aplica los conocimientos científicos en los procedimientos que realiza en su área de trabajo.

Cuadro No 8

Distribución porcentual de la satisfacción de las/os enfermeras/os con respecto a la posibilidad de seguir preparándose profesionalmente

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|--------------------------|------------|------------|-------|
| Muy satisfecho           | 21         | 42%        | 76%   |
| Satisfecho               | 17         | 34%        |       |
| Moderadamente satisfecho | 2          | 4%         | 4%    |
| Insatisfecho             | 4          | 8%         | 20%   |
| Muy insatisfecho         | 6          | 12%        |       |
| Total                    | 50         | 100%       | 100%  |

**Gráfico 9 Distribución porcentual de las/os enfermeras/os que manifiestan satisfacción en la aplicación de conocimientos científicos en los procedimientos que se efectúan en su área de trabajo.**



Fuente: Elaboración propia

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

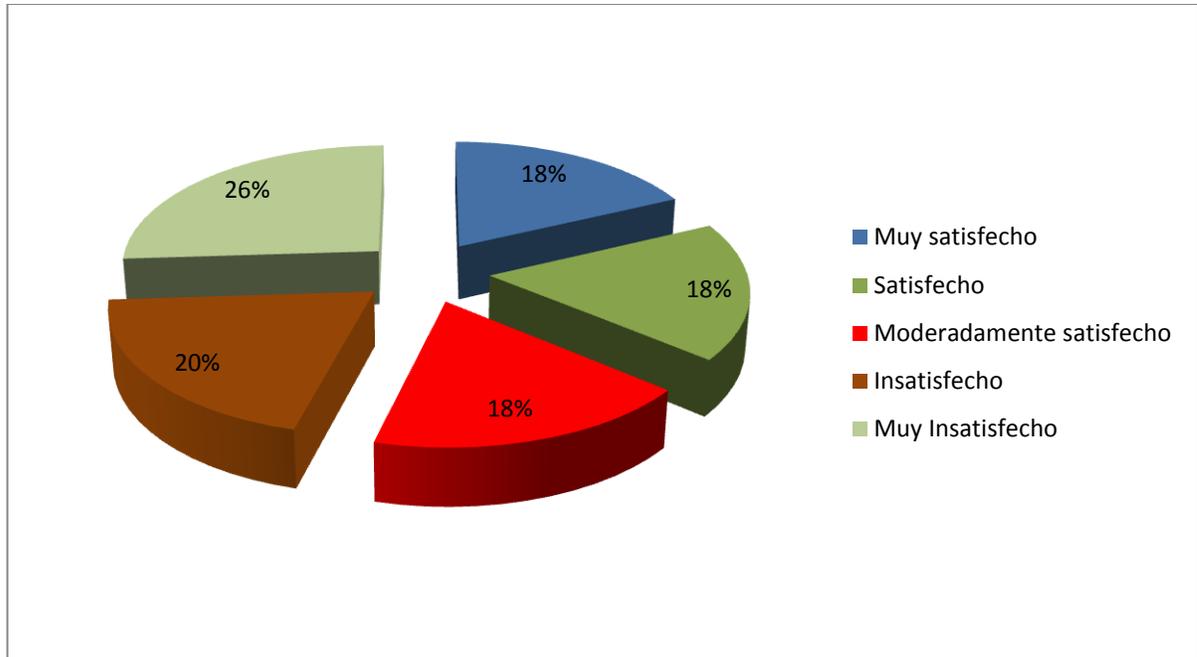
Los datos presentados reflejan que un 76% del personal de enfermería se siente satisfecho con respecto a la posibilidad de seguir preparándose profesionalmente. Además contribuye a tener mejores oportunidades de trabajo. Otro 20% refiere sentirse insatisfecho y un 4% se encuentra moderadamente satisfecho. Reflejando así que un alto porcentaje del personal de enfermería refiere sentirse satisfecho con respecto a la posibilidad de seguir preparándose profesionalmente. Lo cual es importante pues las enfermeras necesitan estar actualizando sus conocimientos constantemente.

Cuadro No 9

Distribución porcentual de la satisfacción de las/os enfermeras/os con respecto a la posibilidad de participar en promociones a puestos superiores en su institución

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|--------------------------|------------|------------|-------|
| Muy satisfecho           | 9          | 18%        | 36%   |
| Satisfecho               | 9          | 18%        |       |
| Moderadamente satisfecho | 9          | 18%        | 18%   |
| Insatisfecho             | 10         | 20%        | 46%   |
| Muy Insatisfecho         | 13         | 26%        |       |
| Total                    | 50         | 100%       | 100%  |

**Gráfico 10 Distribución porcentual de la satisfacción de las/os enfermeras/os con respecto a la posibilidad de participar en promociones a puestos superiores en su institución**



Fuente: Elaboración propia

De los datos obtenidos el 46% de las enfermeras refiere estar insatisfecho con respecto a la posibilidad de promociones a puestos superiores en su institución, otro 36% se siente satisfecho y un 18% moderadamente satisfecho. Reflejando con un mayor porcentaje de los encuestados que opina la época existencia de posibilidad de ascender a puestos superiores, factor resultante de desmotivación en los empleados

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

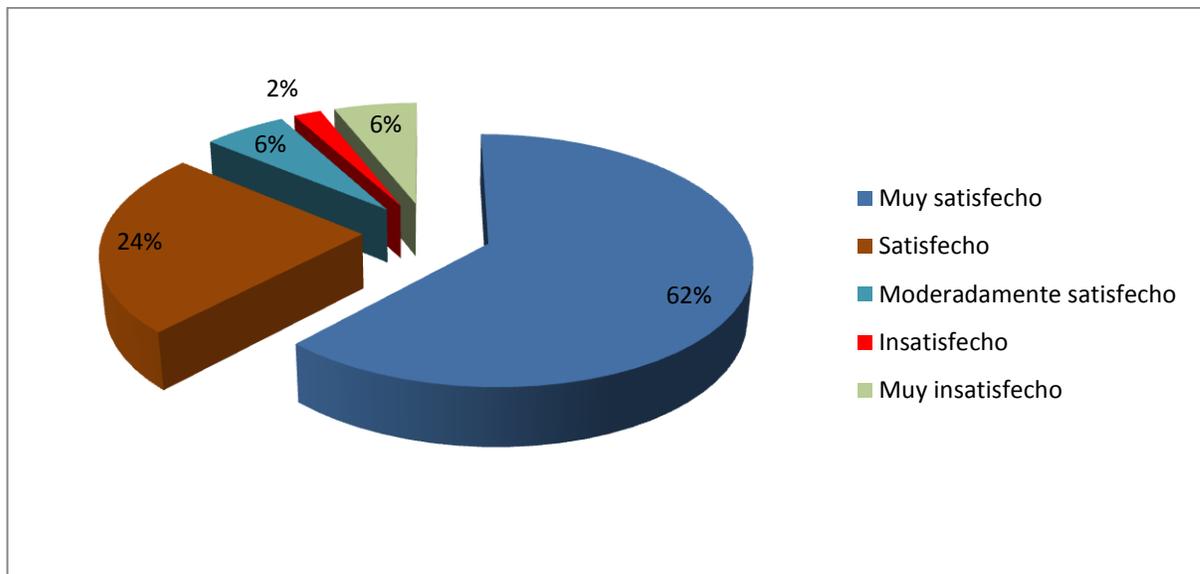
---

Cuadro No 10

Distribución porcentual con respecto a la satisfacción del personal de enfermería que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en el área de trabajo.

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|--------------------------|------------|------------|-------|
| Muy satisfecho           | 31         | 62%        | 86%   |
| Satisfecho               | 12         | 24%        |       |
| Moderadamente satisfecho | 3          | 6%         | 6%    |
| Insatisfecho             | 1          | 2%         | 8%    |
| Muy insatisfecho         | 3          | 6%         |       |
| Total                    | 50         | 100%       | 100%  |

**Gráfico 11 Distribución porcentual con respecto a la satisfacción del personal de enfermería que tiene la posibilidad de utilizar sus capacidades en el área de trabajo**



Fuente: Elaboración propia

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

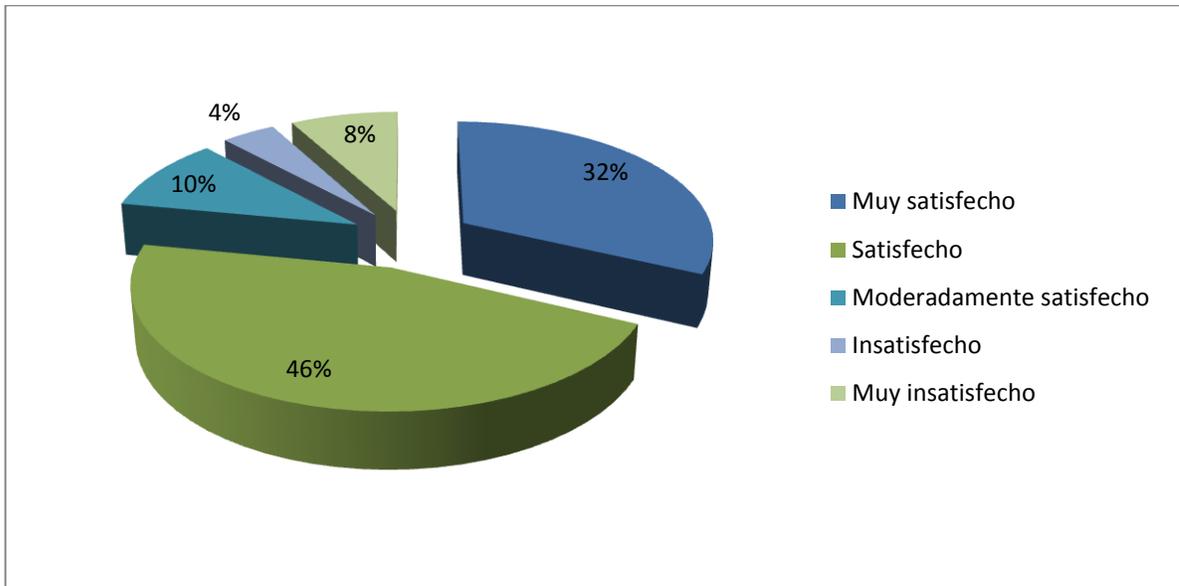
Un 86% de los recursos de enfermería refiere sentirse satisfecho con respecto a la posibilidad de utilizar sus capacidades en su área de trabajo, mientras que el 8% está insatisfecho y el 6% moderadamente satisfecho. Reflejando que un alto porcentaje del personal utiliza sus capacidades en el área de trabajo sobresalen en sus actividades y dentro de la institución, lo cual permite desarrollar su potencial y sentir satisfacción

Cuadro No 11

Distribución porcentual de la satisfacción del personal de enfermería con respecto a la libertad de elegir su propio método de trabajo

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|--------------------------|------------|------------|-------|
| Muy satisfecho           | 16         | 32%        | 78%   |
| Satisfecho               | 23         | 46%        |       |
| Moderadamente satisfecho | 5          | 10%        | 10%   |
| Insatisfecho             | 2          | 4%         | 12%   |
| Muy insatisfecho         | 4          | 8%         |       |
| Total                    | 50         | 100%       | 100   |

**Gráfico 12 Distribución porcentual de la satisfacción del personal de enfermería con respecto a la libertad de elegir su propio método de trabajo**



Fuente: Elaboración propia

El cuadro anterior refleja que el 78% del personal de enfermería se siente satisfecho con respecto a la libertad de elegir su propio método de trabajo. Mientras que un 12% está insatisfecho por no tener la capacidad de elegir estrategias de trabajo y el 10% moderadamente satisfecho. Representando con un alto porcentaje que las enfermeras se sienten satisfechos con respecto a la libertad de elegir su propio método de trabajo lo que contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

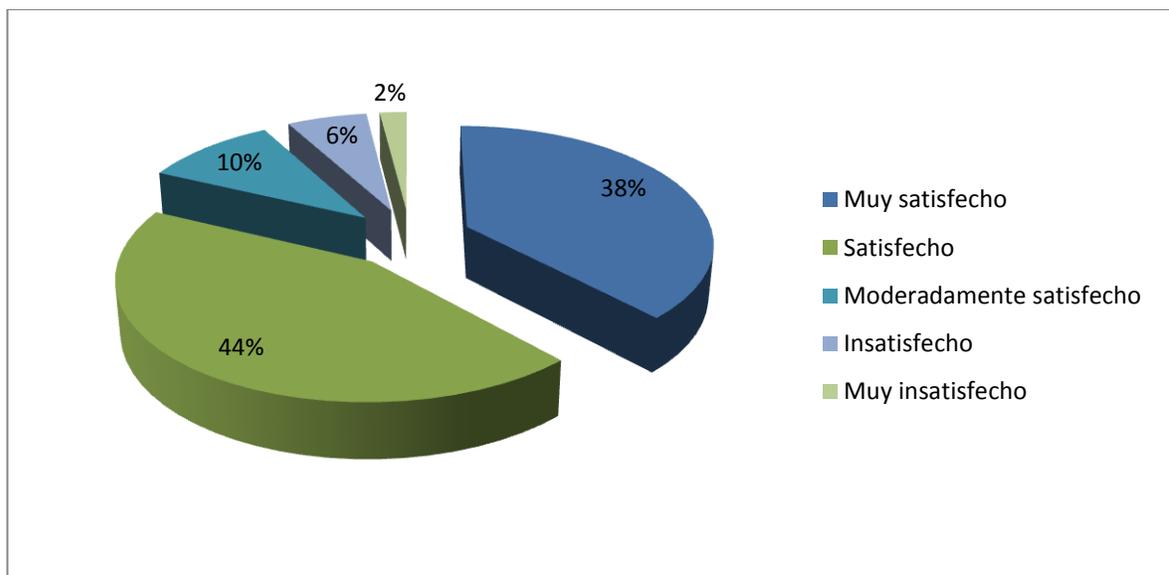
---

Cuadro No. 12

Distribución porcentual de la satisfacción de los recursos de enfermería que consideran tener libertad en su trabajo para tomar sus propias decisiones

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje  | Total      |
|--------------------------|------------|-------------|------------|
| Muy satisfecho           | 19         | 38%         | 82%        |
| Satisfecho               | 22         | 44%         |            |
| Moderadamente satisfecho | 5          | 10%         | 10%        |
| Insatisfecho             | 3          | 6%          | 8%         |
| Muy insatisfecho         | 1          | 2%          |            |
| <b>Total</b>             | <b>50</b>  | <b>100%</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 13 Distribución porcentual de la satisfacción de los recursos de enfermería que consideran tener libertad en su trabajo para tomar sus propias decisiones**



Fuente: Elaboración propia

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

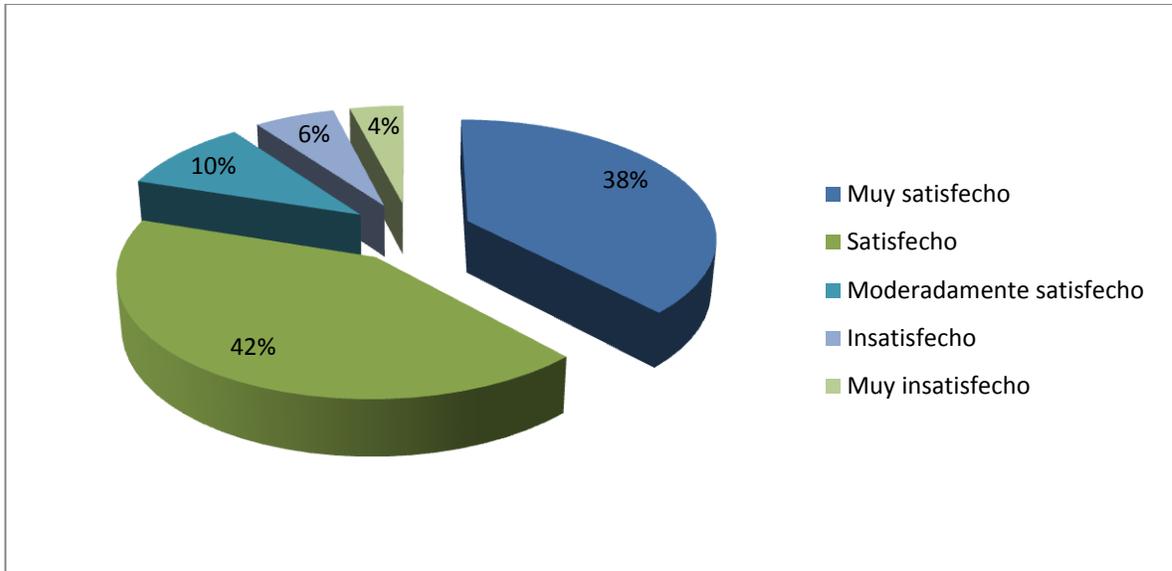
Los datos obtenidos anteriormente reflejan que un 82% del personal encuestado refieren estar satisfechos en cuanto a la libertad de tomar sus propias decisiones. Significando que un mayor porcentaje experimenta la satisfacción con este aspecto de su trabajo, siendo importante para los empleados la utilización de las habilidades y la decisión de usar un método de trabajo adecuado para mejorar el desempeño de las diferentes actividades que realiza. Mientras un menor porcentaje del personal manifestó estar moderadamente satisfecho con este aspecto.

Cuadro No. 13

Distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras que tienen la oportunidad de participar en las actividades que se realizan dentro de la institución.

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|--------------------------|------------|------------|-------|
| Muy satisfecho           | 19         | 38%        | 80%   |
| Satisfecho               | 21         | 42%        |       |
| Moderadamente satisfecho | 5          | 10%        | 10%   |
| Insatisfecho             | 3          | 6%         |       |
| Muy insatisfecho         | 2          | 4%         | 10%   |
| Total                    | 50         | 100%       | 100   |

**Gráfico 14 Distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras que tienen la oportunidad de participar en las actividades que se realizan dentro de la institución**



Fuente: Elaboración propia

El cuadro anterior muestra que un 80% del personal encuestado se encuentra satisfecho con respecto a la oportunidad de participar en actividades. Mientras otro 10% refirieron estar moderadamente satisfechos y un menor porcentaje insatisfecho con este aspecto. Demostrando en su mayoría que el personal participa en actividades ajenas a su trabajo, además contribuye a una mayor interacción con los compañeros y por ende mejorar las relaciones interpersonales al realizar diversas actividades en la institución.

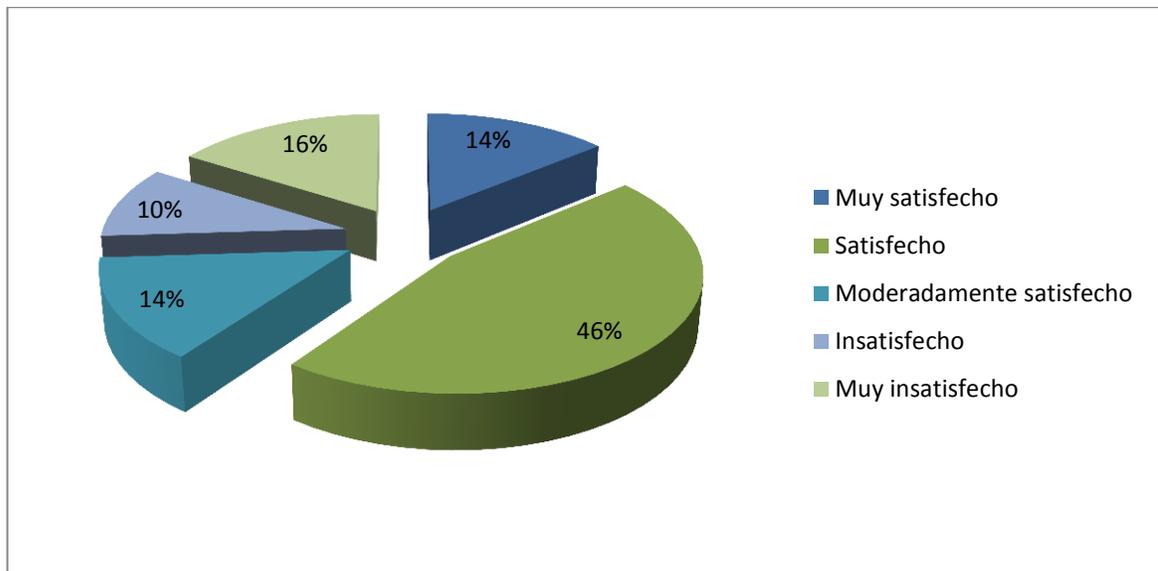
**3.- Variable 3 Satisfacción Laboral con respecto a la dimensión Social.**

Cuadro No 14

Distribución porcentual de la satisfacción del personal de enfermería con respecto a la seguridad laboral que tienen en su lugar de trabajo.

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje  | Total      |
|--------------------------|------------|-------------|------------|
| Muy satisfecho           | 7          | 14%         | 60%        |
| Satisfecho               | 23         | 46%         |            |
| Moderadamente satisfecho | 7          | 14%         | 14%        |
| Insatisfecho             | 5          | 10%         |            |
| Muy insatisfecho         | 8          | 16%         | 26%        |
| <b>Total</b>             | <b>50</b>  | <b>100%</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 15 Distribución porcentual de la satisfacción del personal de enfermería con respecto a la seguridad laboral que tienen en su lugar de trabajo.**



Fuente: Elaboración propia

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

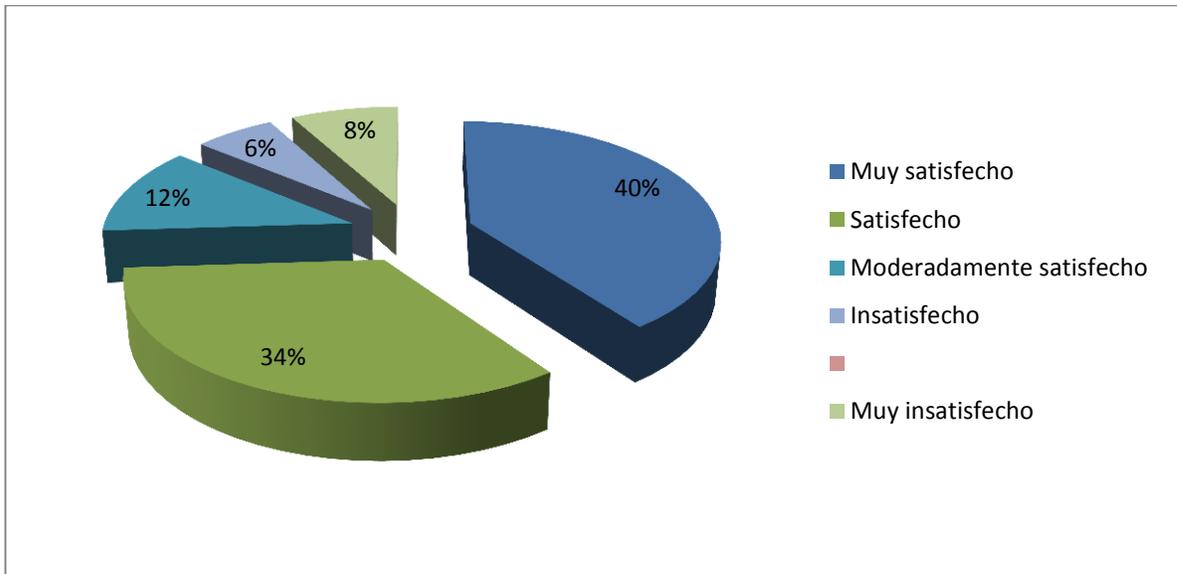
Según datos obtenidos un 60% del personal refirió sentirse satisfecho con respecto a la seguridad laboral de tiene en su lugar de trabajo, un 26% opino estar insatisfecho por no tener seguridad laboral en su área de trabajo y esto predispone a riesgos de salud en el ambiente físico. Otro menor porcentaje refirió estar moderadamente insatisfecho. Reflejando que un alto porcentaje opino que la seguridad laboral es una aspecto importante para cada individuo que desempeña un trabajo lo cual la genera tranquilidad, bienestar y por lo tanto mantiene la salud física y psicológica que contribuye a aumentar los niveles de producción.

Cuadro No. 15

Distribución porcentual de la satisfacción de los recursos humanos que consideran mantener armonía con sus compañeros de trabajo.

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje | Total |
|--------------------------|------------|------------|-------|
| Muy satisfecho           | 20         | 340%       | 74%   |
| Satisfecho               | 17         | 34%        |       |
| Moderadamente satisfecho | 6          | 12%        | 12%   |
| Insatisfecho             | 3          | 6%         |       |
| Muy insatisfecho         | 4          | 8%         | 14%   |
| Total                    | 50         | 100%       | 100   |

**Gráfico 16 Distribución porcentual de la satisfacción de los recursos humanos que consideran mantener armonía con sus compañeros de trabajo**



Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos anteriormente reflejan que un 74% del personal encuestado se siente satisfecho con respecto a la armonía que mantiene con sus compañeros un 14% refiere sentirse insatisfecho y otro 12% manifestó sentirse moderadamente satisfecho. Significando con un alto porcentaje del personal encuestado opina que cada individuo influye de una manera positiva lo que mejora las relaciones humanas, esto juega un papel importante en el ambiente laboral de los empleados.

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

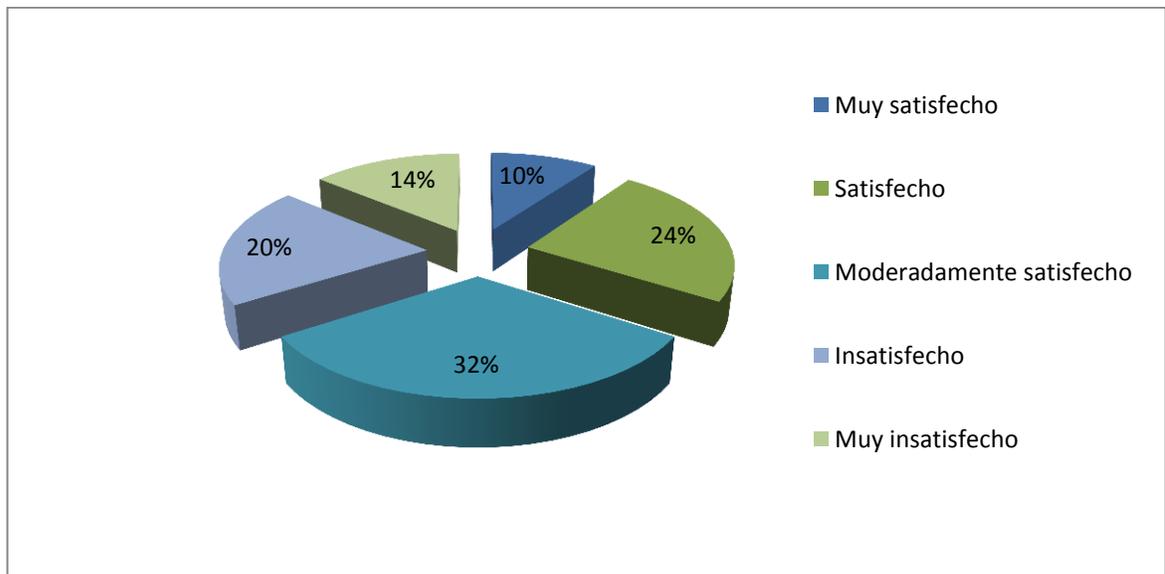
---

Cuadro No. 16

Distribución porcentual de la satisfacción en las enfermeras con respecto a las supervisiones efectuadas durante el desempeño laboral.

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje  | Total      |
|--------------------------|------------|-------------|------------|
| Muy satisfecho           | 5          | 10%         | 34%        |
| Satisfecho               | 12         | 24%         |            |
| Moderadamente satisfecho | 16         | 32%         | 32%        |
| Insatisfecho             | 10         | 20%         | 34%        |
| Muy insatisfecho         | 7          | 14%         |            |
| <b>Total</b>             | <b>50</b>  | <b>100%</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 17 Distribución porcentual de la satisfacción en las enfermeras con respecto a las supervisiones efectuadas**



Fuente: Elaboración Propia.

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

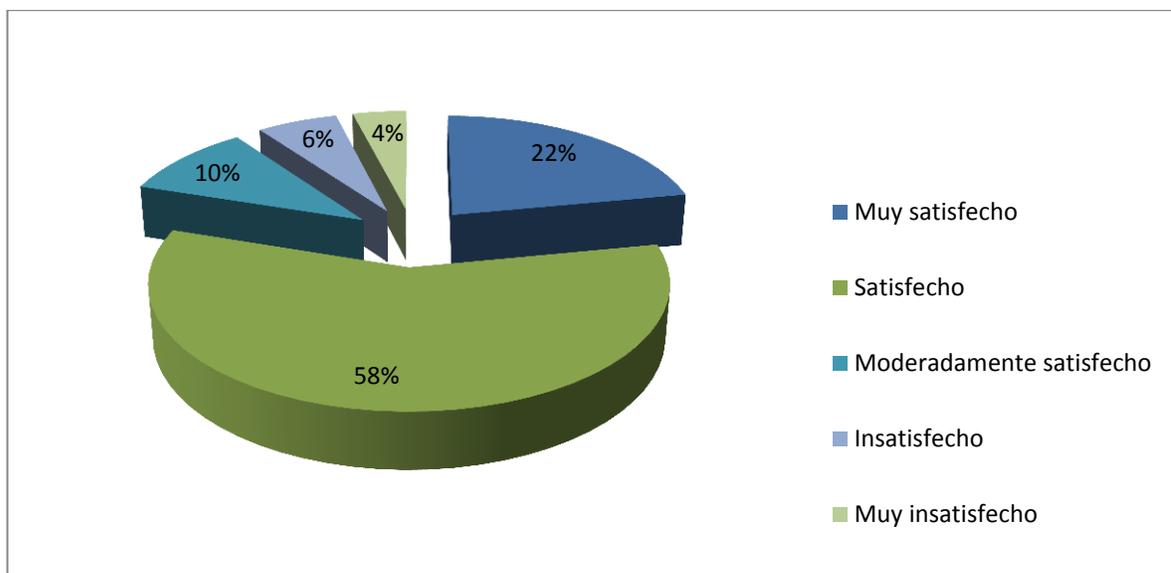
Los datos indican que el 34% del personal encuestado manifestó sentirse insatisfecho con las supervisiones que les realizan, las supervisiones deben ser justas y objetivas de acuerdo a lo que realiza cada persona en el campo laboral. Otro igual porcentaje refirió estar satisfecho con este aspecto de su trabajo, un 32% se encontró moderadamente satisfecho.

Cuadro No. 17

Distribución porcentual de la satisfacción del personal de enfermería que reciben un buen trato por parte del jefe y compañeros de trabajo.

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje  | Total      |
|--------------------------|------------|-------------|------------|
| Muy satisfecho           | 11         | 22%         | 80%        |
| Satisfecho               | 29         | 58%         |            |
| Moderadamente satisfecho | 5          | 10%         | 10%        |
| Insatisfecho             | 3          | 6%          |            |
| Muy insatisfecho         | 2          | 4%          | 10%        |
| <b>Total</b>             | <b>50</b>  | <b>100%</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 18 Distribución porcentual de la satisfacción del personal de enfermería que reciben un buen trato por parte del jefe y compañeros de trabajo**



Fuente: Elaboración propia

El cuadro refleja que un 80% del personal de enfermería está satisfecho con el trato que reciben por parte del jefe y compañeros de trabajo. Otro 10% refirieron estar insatisfechos. Mientras que un mínimo porcentaje manifiesta sentirse moderadamente satisfecho con el trato del jefe hacia su persona. Indicando que un alto porcentaje de los encuestados refieren sentirse satisfechos del trato que reciben por parte del jefe y compañeros de trabajo este factor demuestra que las personas tienen la necesidad de sentirse estimadas por los demás, lo que puede estimular el buen comportamiento y el trabajo en equipo.

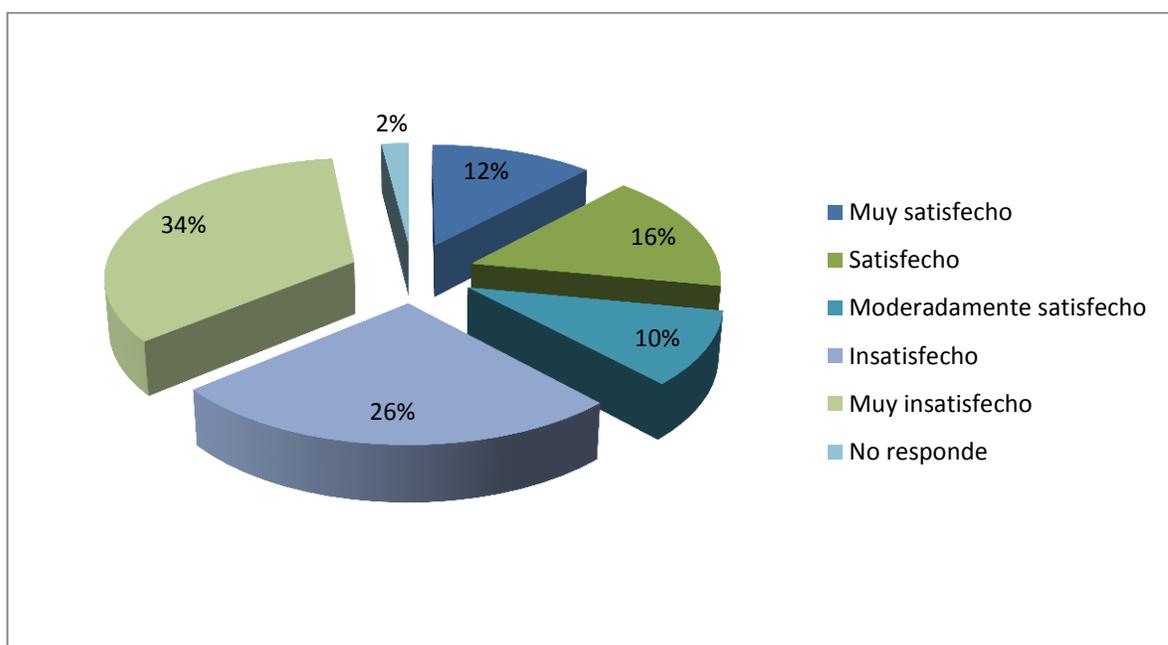
**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

Cuadro No 18

Distribución porcentual de la satisfacción en las enfermeras con respecto a los incentivos que reciben en la institución cuando realizan un buen trabajo.

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje  | Total      |
|--------------------------|------------|-------------|------------|
| Muy satisfecho           | 6          | 12%         | 28%        |
| Satisfecho               | 8          | 16%         |            |
| Moderadamente satisfecho | 5          | 10%         | 10%        |
| Insatisfecho             | 13         | 26%         | 60%        |
| Muy insatisfecho         | 17         | 34%         |            |
| No responde              | 1          | 2%          | 2%         |
| <b>Total</b>             | <b>50</b>  | <b>100%</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 19 Distribución porcentual de la satisfacción en las enfermeras con respecto a los incentivos que reciben en la institución cuando realizan un buen trabajo**



Fuente: Elaboración Propia

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

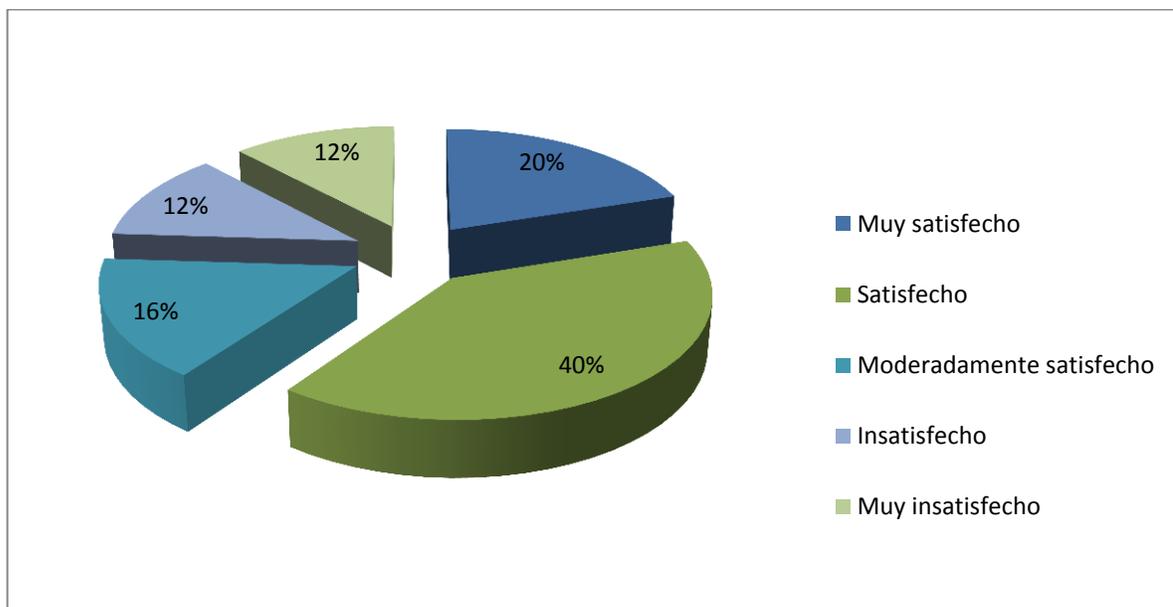
El cuadro refleja que un 60% del personal de enfermería encuestado manifestó sentir insatisfacción por no existir incentivos, por otra parte un menor porcentaje refirió sentir satisfacción con respecto a los incentivos y otro mínimo porcentaje se abstiene a responder. Indicando lo anterior que la mayoría del personal no está siendo estimulado por su buena labor lo que podría repercutir significativamente en su estado emocional.

Cuadro No. 19

Distribución porcentual de la satisfacción de los recursos de enfermería con respecto a los horarios establecidos dentro de la institución

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje  | Total      |
|--------------------------|------------|-------------|------------|
| Muy satisfecho           | 10         | 20%         | 60%        |
| Satisfecho               | 20         | 40%         |            |
| Moderadamente satisfecho | 8          | 16%         | 16%        |
| Insatisfecho             | 6          | 12%         |            |
| Muy insatisfecho         | 6          | 12%         | 24%        |
| <b>Total</b>             | <b>50</b>  | <b>100%</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 20** Distribución porcentual de la satisfacción de los recursos de enfermería con respecto a los horarios establecidos dentro de la institución



Fuente: Elaboración propia

Los datos obtenidos indican que el 60% del personal se encuentra satisfecho con los horarios establecidos dentro de la institución, un 24% insatisfecho y un menor porcentaje moderadamente satisfecho. Reflejando con un alto porcentaje del personal de enfermería que para satisfacer las necesidades de atención a los usuarios de cada unidad se debe distribuir los turnos de trabajo de acuerdo a lo establecido en la institución

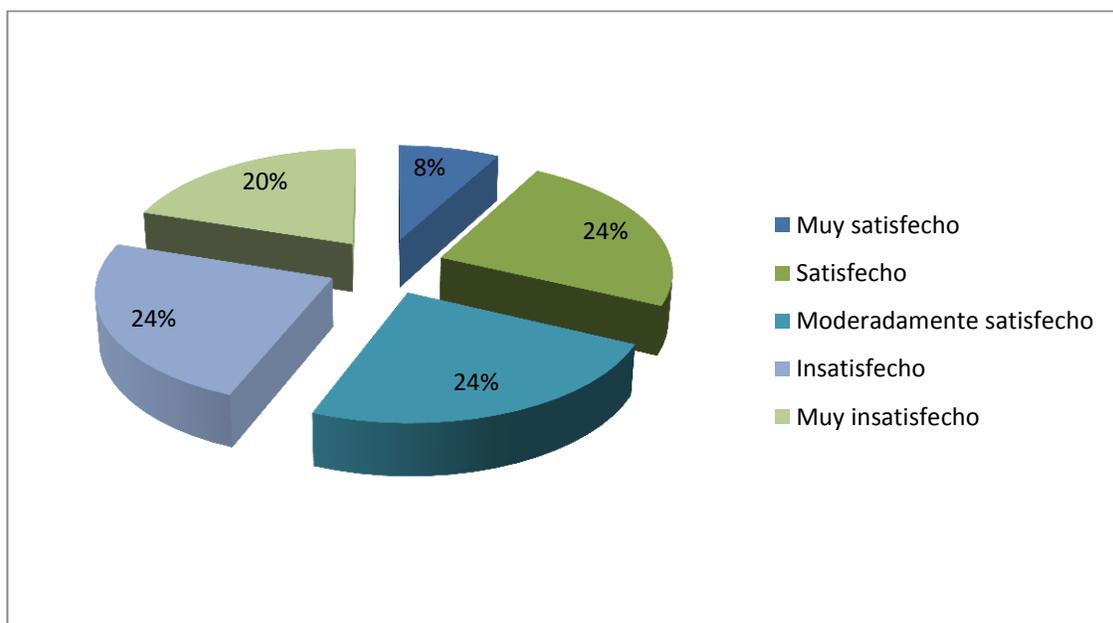
**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

Cuadro No. 20

Distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras con respecto a los horarios prolongados en el área de trabajo.

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje  | Total      |
|--------------------------|------------|-------------|------------|
| Muy satisfecho           | 4          | 8%          | 32%        |
| Satisfecho               | 12         | 24%         | 24%        |
| Moderadamente satisfecho | 12         | 24%         |            |
| Insatisfecho             | 12         | 24%         | 44%        |
| Muy insatisfecho         | 10         | 20%         |            |
| <b>Total</b>             | <b>50</b>  | <b>100%</b> | <b>100</b> |

**Gráfico 21 Distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras con respecto a los horarios prolongados en el área de trabajo**



Fuente: Elaboración Propia

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

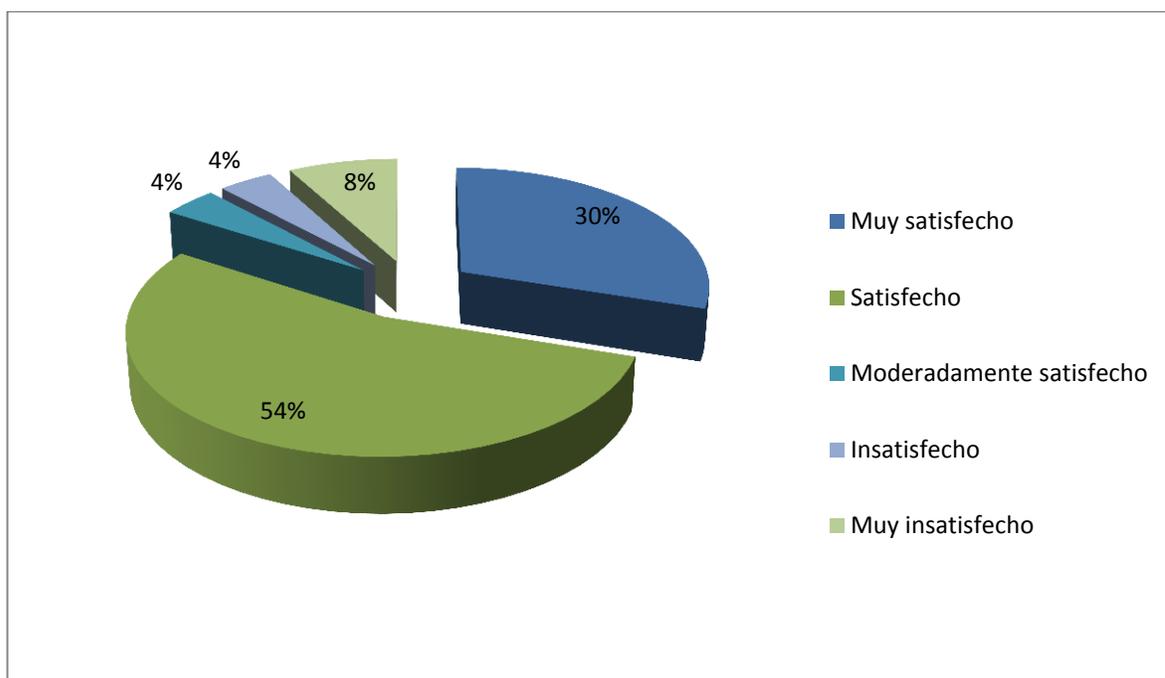
Los datos reflejan que el 44% del personal se encuentra insatisfecho con los horarios prolongados en el área de trabajo, un 32% satisfecho, mientras que un 24% moderadamente satisfecho. Indicando lo anterior que a lo largo de la vida laboral este aspecto genera estrés descontento y problemas de salud que imposibilitan al empleado a dar una mejor calidad de atención, además de influir en el entorno familiar lo que finalmente conlleva a gastos mayores a la institución hospitalaria, lo que causa descontento y desmotivación.

Cuadro No. 21

Distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras respecto al cargo que desempeña en el lugar de trabajo

| Alternativa              | Frecuencia | Porcentaje  | Total      |
|--------------------------|------------|-------------|------------|
| Muy satisfecho           | 15         | 30%         | 84%        |
| Satisfecho               | 27         | 54%         |            |
| Moderadamente satisfecho | 2          | 4%          | 4%         |
| Insatisfecho             | 2          | 4%          |            |
| Muy insatisfecho         | 4          | 8%          | 12%        |
| <b>Total</b>             | <b>50</b>  | <b>100%</b> | <b>100</b> |

Gráfico 22 Distribución porcentual de la satisfacción de las enfermeras respecto al cargo que desempeña en el lugar de trabajo



Fuente: Elaboración propia

Según resultados obtenidos reflejan que un 84% del personal encuestado está satisfecho con el cargo que desempeña, lo cual es un motivador que estimula al individuo a esforzarse por realizar mejor sus funciones laborales. Otro 12% manifestó sentirse insatisfecho, mientras un mínimo porcentaje se encontró moderadamente satisfecho. Indicando con un alto porcentaje del personal encuestado que se siente satisfecho con el cargo que desempeña en su lugar de trabajo

### E. Comprobación de Hipótesis

**H<sub>1</sub>** Existe relación entre factores motivacionales internos con la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral

| V1 Libertad laboral | V2 Métodos de trabajo y juicio propio |                          |              |       |
|---------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------------|-------|
|                     | Satisfecha                            | Moderadamente Satisfecha | Insatisfecha | Total |
| Si                  | 27                                    | 4                        | 4            | 35    |
| No                  | 3                                     | 1                        | 1            | 5     |
| A veces             | 9                                     | 0                        | 1            | 10    |
| Total               | 39                                    | 5                        | 6            | 50    |

Operando Chi – Cuadrado

| F <sub>o</sub>   | F <sub>e</sub> | F <sub>o</sub> - F <sub>e</sub> | (F <sub>o</sub> - F <sub>e</sub> ) <sup>2</sup> | $\frac{(F_o - F_e)^2}{E}$ |
|------------------|----------------|---------------------------------|---|---------------------------|
| 27               | 27.3           | - 0.3                           | 0.09  | 0.003                     |
| 4                | 3.5            | 0.5                             | 0.25  | 0.071                     |
| 4                | 4.2            | - 0.2                           | 0.04  | 0.009                     |
| 3                | 3.5            | - 0.5                           | 0.25  | 0.071                     |
| 1                | 0.5            | 0.5                             | 0.25  | 0.5                       |
| 1                | 0.6            | 0.4                             | 0.16  | 0.267                     |
| 9                | 7.8            | 1.2                             | 1.44  | 0.185                     |
| 0                | 1              | - 1.0                           | 1.00  | 1.00                      |
| 1                | 1.2            | - 0.2                           | 0.04  | 0.033                     |
| 50               |                |                                 |   | 2.139                     |
| X <sup>2</sup> C |                |                                 |   | 2.14                      |

Para determinar el ji cuadrado teórico se aplicó un nivel de significancia de 0.05 y 4 grados de libertad, como se obtuvo un ji cuadrado teórico de 9.49 y un ji cuadrado de 9.49 y un ji cuadrado calculado de 2.14

**Cálculo de los grados de libertad**

$$GL = (C - 1) (F - 1)$$

$$GL = (3 - 1) (3 - 1)$$

$$GL = (2) (2) = 4$$

$$X^2C = 2.14$$

$$X^2T = 9.49$$

Aplicando el ji cuadrado, se encontró un ji cuadrado teórico mayor que un ji cuadrado calculado, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indicando que no existe relación entre los factores motivacionales internos con la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral del personal de enfermería, específicamente entre la libertad laboral y los métodos de trabajo y juicio propio.

H1. Existe relación entre los factores motivacionales internos con la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral del personal de enfermería

| V1 Utilización plena de habilidades | V2 Capacidad intelectual |                          |              |           |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|-----------|
|                                     | Satisfecha               | Moderadamente Satisfecha | Insatisfecha | Total     |
| Si                                  | 39                       | 3                        | 3            | 45        |
| No                                  | 1                        | 0                        | 1            | 2         |
| A veces                             | 3                        | 0                        | 0            | 3         |
| <b>Total</b>                        | <b>43</b>                | <b>3</b>                 | <b>4</b>     | <b>50</b> |

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE URURO, GESTIÓN 2012**

---

Operando Chi – Cuadrado

| $F_o$  | $F_e$ | $F_o - F_e$ | $(F_o - F_e)^2$ | $\frac{(F_o - F_e)^2}{E}$ |
|--------|-------|-------------|-----------------|---------------------------|
| 39     | 38.7  | 0.3         | 0.09            | 0.002                     |
| 3      | 2.7   | 0.3         | 0.09            | 0.033                     |
| 3      | 3.6   | -0.6        | 0.36            | 0.1                       |
| 1      | 1.72  | -0.72       | 0.518           | 0.301                     |
| 0      | 0.12  | -0.12       | 0.014           | 0.117                     |
| 1      | 0.16  | -0.16       | 0.026           | 0.163                     |
| 3      | 2.58  | 0.42        | 0.176           | 0.068                     |
| 0      | 0.18  | -0.18       | 0.032           | 0.178                     |
| 0      | 0.24  | -0.24       | 0.058           | 0.242                     |
| 50     |       |             |                 | 1.204                     |
| $X^2C$ |       |             |                 | 1.20                      |

Para determinar el ji cuadrado teórico se aplicó un nivel de significancia de 0.05 y 4 grados de libertad, se obtuvo un ji cuadrado calculado de 1.20 y un ji cuadrado teórico de 9.49

Calculo de los grados de libertad

$$GL = (C - 1) (F - 1)$$

$$GL = (3 - 1) (3 - 1)$$

$$GL = (2) (2) = 4$$

$$X^2C = 1.20$$

$$X^2T = 9.49$$

Según resultados de la aplicación del ji cuadrado, se encuentra un ji cuadrado teórico mayor que un ji cuadrado calculado, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indicando que no existe relación entre los factores motivacionales internos con la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral del personal de enfermería,

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL DEPARTAMENTO DE URURO, GESTIÓN 2012**

específicamente entre utilización plena de habilidades y la capacidad intelectual.

H2: Existe relación entre los factores motivacionales internos con la dimensión social de la satisfacción laboral del personal de enfermería.

| V1<br>Relaciones jefe y<br>compañeros | V2 Armonía en el trabajo |                             |              |       |
|---------------------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------|-------|
|                                       | Satisfecha               | Moderadamente<br>Satisfecha | Insatisfecha | Total |
| Si                                    | 30                       | 3                           | 6            | 39    |
| No                                    | 1                        | 1                           | 0            | 2     |
| A veces                               | 6                        | 2                           | 1            | 9     |
| Total                                 | 37                       | 2                           | 7            | 50    |

Operando Chi – Cuadrado

| F <sub>o</sub>   | F <sub>e</sub> | F <sub>o</sub> - F <sub>e</sub> | (F <sub>o</sub> - F <sub>e</sub> ) <sup>2</sup> | $\frac{(F_o - F_e)^2}{E}$ |
|------------------|----------------|---------------------------------|---|---------------------------|
| 30               | 28.86          | 1.14                            | 1.299   | 0.045                     |
| 3                | 4.68           | -1.68                           | 2.82  | 0.60                      |
| 6                | 5.46           | 0.54                            | 0.29  | 0.053                     |
| 1                | 1.48           | -0.48                           | 0.23  | 0.155                     |
| 1                | 0.24           | 0.76                            | 0.577   | 2.404                     |
| 0                | 0.28           | -0.28                           | 0.078   | 0.325                     |
| 6                | 6.66           | -0.66                           | 0.43  | 0.064                     |
| 2                | 1.08           | 0.92                            | 0.846   | 0.78                      |
| 1                | 1.26           | -0.26                           | 0.067   | 0.06                      |
| 50               |                |                                 |   | 4.49                      |
| X <sup>2</sup> C |                |                                 |   | 4.49                      |

Para determinar el ji cuadrado teórico se aplicó un nivel de significancia de 0.05 y 4 grados de libertad, se obtuvo un ji cuadrado calculado de 4.49 y un ji cuadrado teórico de 9.4

Calculo de los grados de libertad

$$GL = (C - 1) (F - 1)$$

$$GL = (3 - 1) (3 - 1)$$

$$GL = (2) (2) = 4$$

$$X^2C = 4.49$$

$$X^2T = 9.49$$

Aplicando el ji cuadrado, se encuentra un ji cuadrado teórico mayor que un ji cuadrado calculado, por lo que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, indicando que no existe relación entre los factores motivacionales internos con la dimensión social de la satisfacción laboral del personal de enfermería, específicamente entre relaciones jefes y compañeros y armonía en el trabajo.

#### **F. Análisis general de resultados.**

Con base a los resultados obtenidos en la presente investigación que se llevó a cabo en la gestión 2012, sobre la relación entre los factores motivacionales internos con la satisfacción del personal de enfermería que laboran en el Hospital “Walter Khon” del departamento de Oruro, que tuvo como propósito determinar la relación existente entre los factores motivacionales internos con la satisfacción laboral del personal de enfermería. Se logró evidenciar científicamente que no existe relación entre los factores motivacionales internos con la dimensión cognoscitiva y social de la satisfacción laboral.

Sin embargo, de los factores internos se encontró un 24% de las/os enfermeras/os que no tienen autoridad para asignar actividades al personal bajo su cargo, lo que se puede convertir en un factor desmotivante para este porcentaje de enfermeras. Otro dato relevante es que un 30% de las/os enfermeras/os refieren que no tienen libertad para poner en práctica sus técnicas y/o métodos de trabajo lo que podría dar como resultado desmotivación y/o métodos de trabajo lo que podría dar como resultado desmotivación e ineficiencia en el trabajo. En cuanto al cumplimiento de los horarios un 8% de las/os enfermeras/os dijo no hacerlo, reflejando irresponsabilidad por parte de estas profesionales. Por otra parte un 76% del personal de enfermería consideran que el estado emocional influye en

las relaciones afectivas que mantienen con sus compañeros de trabajo, cabe señalar que todas las personas necesitan de cariño y afecto en su área de trabajo.

Respecto a la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral, se encontró que un 28% de las/os enfermeras/os están insatisfechos/os como dato importante que la institución les proporciona la posibilidad de seguir preparándose profesionalmente. Otro dato relevante es que un 46% de las/os enfermeras/os están insatisfechos con la posibilidad de participar en promociones a puestos superiores. También se encontró a un 12% de las/os enfermeras/os están insatisfechas con la libertad de elegir su propio método de trabajo.

En cuanto a la dimensión social de la satisfacción laboral las/os enfermeras/os no están satisfechos con algunos aspectos como la seguridad laboral, armonía entre compañeros, las supervisiones durante el desempeño falta de incentivos que premien el buen trabajo y con los horarios prolongados de trabajo. Todos estos factores pueden estar ocasionando problemas de insatisfacción en el ambiente laboral y que a su vez pueda crear problemas en la calidad y calidez de la atención a los pacientes o usuarios que demanden de su atención.

## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **A. Conclusiones**

De acuerdo a los resultados obtenidos durante la investigación se concluye lo siguiente;

1. La investigación confirman que, los factores motivacionales internos no están relacionados o vinculados con la dimensión cognoscitiva de la satisfacción laboral. Además un pequeño número del personal de enfermería refirió no poseer autoridad, autonomía, responsabilidad, iniciativa pero no es significativo debido a que esto de alguna manera ayuda a su desempeño laboral.
2. Se identificó que no existe relación entre los factores motivacionales internos y la dimensión social de la satisfacción laboral, ya que el personal de enfermería está inconforme por las largas jornadas de trabajo, por la forma que se realizan las supervisiones realizadas y la falta de incentivos en la institución, lo que puede conllevar a insatisfacción.

### **A. Recomendaciones**

1. A las jefaturas que elaboren un plan para fortalecer los factores internos que mantengan la motivación laboral del personal de enfermería buscando generar satisfacción laboral en los mismos.
2. Que las jefaturas retomen datos proporcionados de la investigación sobre las supervisiones de trabajo que se están realizando para que de esta forma pueda ser más objetivas, constructivas y menos rigurosas, por otra parte analizar los horarios implementados en la institución, debido a que los horarios prolongados a lo largo de la vida laboral son un factor desmotivante.

3. Crear estrategias que estén enfocados a incentivar al personal de enfermería que puedan dar como resultado satisfacción y por ende un buen desempeño laboral.

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE MEDICINA, ENFERMERÍA, NUTRICIÓN Y  
TECNOLOGÍA MÉDICA  
UNIDAD DE POSTGRADO**



FORTALECIMIENTOS DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y  
LA DIMENSIÓN SOCIAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DIRIGIDO AL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA

COORDINADO POR JEFATURA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE  
SEGUNDO NIVEL “WALTER KHON”, ORURO.

**POSTULANTE: DR. ALDO R. AYALA ALA.**

LA PAZ – BOLIVIA  
2014

## ÍNDICE

| CONTENIDO                           | PÁG. |
|-------------------------------------|------|
| INTRODUCCIÓN .....                  | 92   |
| GENERALIDADES DEL PROYECTO          |      |
| A. Nombre del proyecto .....        | 93   |
| B. Institución responsable.....     | 93   |
| C. Responsable de la ejecución..... | 93   |
| D. Duración .....                   | 93   |
| E. Coordinación .....               | 93   |
| F. Costo del Proyecto .....         | 93   |
| JUSTIFICACIÓN.....                  | 93   |
| OBJETIVOS                           |      |
| - General.....                      | 95   |
| - Específicos .....                 | 95   |
| METAS .....                         | 96   |
| METODOLOGÍA .....                   | 97   |
| EVALUACIÓN.....                     | 98   |
| PRESUPUESTO.....                    | 99   |
| ANEXOS.....                         | 100  |

## **INTRODUCCIÓN**

La presente propuesta de intervención se ha elaborado con el propósito de contribuir al fortalecimiento de los factores motivacionales internos y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de segundo nivel “Walter Khon” del departamento de Oruro durante la gestión 2012, con el fin de contribuir a minimizar los factores desmotivadores y por ende mejorar su satisfacción laboral y de esta forma contribuir a un mejor desempeño laboral.

Dicho documento contiene la justificación a través de la cual se especifica la razón de realizar el proyecto. Así mismo los objetivos serán la guía para la ejecución de la temática. En cuanto a las metas se pretendo lograr su ejecución. En la metodología se describe como se llevara a cabo el desarrollo de la actividad. Así también en el plan operativo se describen aspectos como: objetivos, contenido, metodología, recursos, responsables, tiempo, la evaluación de la ejecución de proyecto y finalmente el presupuesto para la realización del mismo.

### **GENERALIDADES DEL PROYECTO**

**A. Nombre del Proyecto:**

Fortalecimiento de los factores motivacionales internos y la dimensión social de la satisfacción laboral dirigido al personal de enfermería.

**B. Institución Responsable:**

Hospital de segundo nivel “Walter Khon”, Oruro.

**C. Responsable de la Ejecución:**

Personal Administrativo de Enfermería

**D. Duración**

Será decidido y establecido por cada jefe de enfermería.

**E. Coordinado por**

Será decidido y establecido por cada jefe de enfermería

**F. Costo del Proyecto:**

\$ 70.35

## **JUSTIFICACIÓN**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio sobre factores motivacionales internos y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de segundo nivel “Walter Khon”, Oruro. Se encontró que el personal de enfermería está insatisfecho con las supervisiones realizadas por parte de las supervisoras y jefaturas.

Debido a esa perspectiva se vuelve necesario y de vital importancia realizar una propuesta de fortalecimiento dirigido al personal administrativo de enfermería sobre la importancia de la armonía en el trabajo y el trato, que les permita ser beneficiadas en primera instancia y de esta manera motivar al empleado que se esfuerza por realizar un buen trabajo.

## OBJETIVOS

### - General

Fortalecer los factores motivacionales internos y la dimensión social de la satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital de segundo nivel “Walter Khon”, Oruro.

### - Especifico

Lograr que el personal administrativo de enfermería mencione los elementos del diseño, de las estrategias motivacionales para incentivar al personal de enfermería.

Lograr que el personal administrativo de enfermería describa los incentivos no económicos para el personal y así mejorar su estado emocional.

Establecer estrategias que ayuden al fortalecimiento de las supervisiones para que sean más justas, objetivas y efectivas en el personal supervisado.

## **METAS**

Que el 100% del personal administrativo de enfermería sea participe del desarrollo del proyecto.

Que el 100% del personal administrativo de enfermería identifique la importancia de los incentivos no económicos y las supervisiones para que sean más objetivas.

Que el 80% del personal de enfermería asista y participe activamente en el desarrollo del proyecto.

## **METODOLOGÍA**

Para el desarrollo de la propuesta, el personal administrativo de enfermería será el encargado de ejecutar o delegar dicho proyecto.

El contenido será impartido utilizando una metodología expositiva y participativa con el fin de facilitar el logro de objetivos propuestos, los temas serán impartidos en horario y fecha que las jefaturas consideren convenientes

## **EVALUACIÓN**

La propuesta de fortalecimiento sobre la importancia de incentivos no económicos y supervisiones objetivas en los administradores de enfermería se evaluara en base a los siguientes aspectos.

Cumplimiento de objetivos y metas según se plasmó en la propuesta de intervención.

Participación y asistencia del personal de enfermería programado para el desarrollo de la temática.

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL "WALTER KHON" DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

**PRESUPUESTO DE PROYECTO**

| <b>Cantidad</b> | <b>Material</b>                   | <b>Precio Unitario (\$)</b> | <b>Total</b>    |
|-----------------|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| 1               | Alquiler de laptop y Data Display | 6.00                        | 24.00           |
| 90              | Fotocopias                        | 0.02                        | 1.80            |
| 30              | Levantamiento de texto            | 0.35                        | 10.50           |
| 15              | Refrigerios                       | 1.50                        | 22.50           |
| 4               | Papelógrafos                      | 0.25                        | 1.00            |
| 3               | Plumones                          | 1.25                        | 3.75            |
| 3               | Lápices                           | 0.25                        | 0.40            |
| 1               | Borrador                          | 0.40                        | 63.95           |
| 10%             | Imprevistos                       |                             | 6.40            |
| <b>Total</b>    |                                   |                             | <b>\$ 70.35</b> |

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE URURO, GESTIÓN 2012**

**ANEXO No. 1**

**PLAN EDUCATIVO**

Fortalecimiento de los factores motivacionales internos y la dimensión social de la satisfacción laboral dirigido al personal de enfermería.

| Objetivo Especifico   | Contenido  | Metodología  | Recursos   | Fecha                 | Responsables  |
|---|--|--|--|-----------------------|---|
| Lograr que el personal administrativo de enfermería diseñe estrategias motivacionales para incentivar al personal de enfermería | Que son los incentivos no económicos.<br>Importancia de los incentivos motivacionales<br>Diferentes tipos de incentivos.<br>Felicitaciones en público.<br>Cartas por escrito<br>Regalo sorpresa.<br>Otros. | Expositiva<br><br>Participativa<br><br>Lluvia de ideas | Humanos:<br>Personal Administrativo de enfermería<br><br>Materiales:<br>Data Display<br>Laptop<br>Papelógrafo<br>Plumones<br>Pizarra | Abril a Mayo del 2014 | Jefe de enfermeras<br>Supervisoras<br>Jefes de Unidad o Comisiones<br>Delegadas (Comité de Educación) |

| Objetivo Especifico  | Contenido   | Metodología  | Recursos   | Fecha                 | Responsables  |
|--|---|--|--|-----------------------|---|
| Establecer estrategias que ayuden al fortalecimiento de las supervisiones para que sean más justas, objetivas y efectivas en el personal supervisado | Concepto e importancia de las supervisiones.<br>Funciones y objetivos de la supervisión.<br>Administrativa<br>Educativa<br>De ayuda técnica<br>De evaluación. | Expositiva<br><br>Desarrollo de dinámicas<br><br>Lluvia de ideas | Humanos:<br>Personal Administrativo de enfermería<br><br>Materiales:<br>Data Display<br>Laptop<br>Papelógrafo<br>Plumones<br>Pizarra | Abril a Mayo del 2014 | Jefe de enfermeras<br>Supervisoras<br>Jefes de Unidad o Comisiones<br>Delegadas (Comité de Educación) |

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

**PLAN OPERATIVO**

| Objetivo Especifico  | Actividades   | Metodología   | Responsable   | Fecha                        |
|--|---|---|---|------------------------------|
| Que el personal administrativo de enfermería logre la ejecución de las actividades antes planteadas. | <p>Coordinación con personal de enfermería y personal de mantenimiento</p> <p>Preparación del local</p> <p>Proporcionar la información</p> <p>Entrega de invitaciones</p> <p>Ejecución de los planes educativos</p> | <p>Expositiva</p> <p>Participativa</p> <p>Lluvia de ideas</p> | <p>Jefe de enfermeras</p> <p>Supervisoras</p> <p>Jefes de unidad o comisiones delegadas</p> | <p>Abril a Mayo del 2014</p> |

## BIBLIOGRAFÍA

1. Arandia L. Métodos y Técnicas de Investigación y Aprendizaje. Quinta ed. Lexin , editor. La Paz : Artes Graficas Catacora; 2013.
2. Alfredo A. Departamento de ciencias de la comunicación, Universidad Internacional de la Florida Miami, E.E.U.U. [Online].; 2004 [cited 2013 Octubre 13]. Available from: [www.cienciacognitiva.org](http://www.cienciacognitiva.org).
3. Alava C. Psicología Clínico - Laboral. Segunda ed. CT , editor. Lima: San Marcos; 1998.
4. Balderas Mdll. Administración de los servicios de enfermería. Cuarta ed. Balderas , editor. Mexico: Mc Graw Hill; 2005.
5. Otros CEBy. Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería. Clarín. 2005 Marzo: p. 1.
6. Bolles R. Teorías de la motivación. In Robert , editor. Teorías de la motivación. Mexico: Bolles; 1999. p. 3-6-77.
7. De la "O" Cruz. Administración de los servicios de Enfermería. Primera ed. Salvador E, editor. San Salvador: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social; 2003.
8. Diane H. Liderazgo y Administración en Enfermería. Segunda ed. Diane , editor. Mexico: Mc Graw Hill; 1999.
9. Garcia RF. El comportamiento humano en las organizaciones. Primera ed. Rada , editor. Lima: Universidad del Pacífico; 1992.
10. Morgan WJ. Administración de personal en instituciones hospitalarias. Primera ed. William , editor. Mexico: El Salvador; 1983.
11. Otros Py. Carga Laboral del personal de enfermería. Primera ed. Paloma , editor. Maracay: Hispanoamerica; 2001.
12. Robbins S. Comportamiento organizacional teoría y práctica. Séptima ed. Stephen , editor. Mexico: Hispanoamerica; 2002.
13. Fernandez San Martín MI. SciELO. [Online].; 2000 [cited 2013 Septiembre 22]. Available from: [www.scielo.org](http://www.scielo.org).

14. Stanton WJ. Fundamentos de Marketing. Séptima ed. Stephen , editor. Mexico: Mc Graw Hill; 1997.
15. Vroom VH. La dirección y el liderazgo en enfermería. décima ed. Vroom , editor. España: Mc Graw Hill; 1997.
16. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Quinta ed. Arévalo LS, editor. Bogotá: Mc Graw Hill; 2001.
17. Scientific Electronic Library Online. SciELO. [Online].; 2000 [cited 2013 Noviembre 2. Available from: [www.scielo.sa.cr/scielo.php](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php).
18. Parra TS. SciELO. [Online].; 2002 [cited 2013 septiembre 22. Available from: [www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532002000200005Yscrip=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532002000200005Yscrip=sci_arttext).

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL  
DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

**ANEXOS**

**Anexo 1 Metodología**

| <b>FACTORES</b>                | <b>MARCO GENERAL</b>                   | <b>MARCO TEÓRICO</b>                              | <b>MARCO PRACTICO</b>                                    | <b>MARCO PROPOSITIVO</b>           |
|--------------------------------|--|---|--|------------------------------------|
| <b>TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b>  | Inv. Correlacional<br>Inv. Transversal | Inv. Bibliográfica<br>Inv. Cualitativa            | Inv. De Campo<br>Inv. Correlacional<br>Inv. Cuantitativa | Inv. Descriptiva<br>Inv. Operativa |
| <b>MÉTODOS</b>                 | Método científico                      | Método de análisis y síntesis<br>Método deductivo | Método inductivo   | Método Heurístico                  |
| <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b> | Observación de campo                   | Observación Documental                            | Encuestas  | Lluvia de ideas                    |
| <b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>  | Fuentes primarias y secundarias        | Fuentes secundarias                               | Fuentes primarias  | Fuentes primarias y secundarias.   |

**FUENTE:** Métodos y técnicas de investigación y aprendizaje, L. Arandia

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL “WALTER KHON” DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

**Anexo 2 Cronograma**

| ACTIVIDADES  | AÑO 2013 |        |        |        |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--|----------|--------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|  |          |        |        |        |       |       |       |       |       |       |       |       |
|  | SEPT 1   | SEPT 2 | SEPT 3 | SEPT 4 | OCT 1 | OCT 2 | OCT 3 | OCT 4 | NOV 1 | NOV 2 | NOV 3 | NOV 4 |
| Elaboración del perfil   | ■        | ■      |        |        |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Elaboración del Marco Teórico e instrumentos de recolección de datos |          |        | ■      | ■      |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Elaboración de Marco Practico Aplicación de instrumentos             |          |        |        |        | ■     | ■     | ■     | ■     |       |       |       |       |
| Elaboración del Marco Propositivo                                    |          |        |        |        |       |       |       |       | ■     | ■     |       |       |
| Documento Final  |          |        |        |        |       |       |       |       |       |       | ■     | ■     |

Fuente: Elaboración Propia

**Anexo 3 Instrumento**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL  
“WALTER KHON”**

**I) OBJETIVO**

Recolectar información sobre factores motivacionales internos y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería.

**II) DATOS GENERALES**

Servicio:

Cargo:

Fecha:

Sexo:

**III) INDICACIONES**

Se le presentan una serie de preguntas cerradas, lea detenidamente y seleccione una alternativa

Según su criterio Marque con una (x) la alternativa que más le convenga.

**I) FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS**

1= SI

2= NO

3= A VECES

| PREGUNTAS   | SI | NO | A<br>VECES |
|---|----|----|------------|
| ¿Tiene la autoridad de asignar actividades al personal bajo su cargo?                     |    |    |            |
| ¿Considera que tiene libertad para poner en práctica sus métodos y/o técnicas de trabajo? |    |    |            |
| ¿En sus actividades cotidianas dentro de la   |    |    |            |

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL "WALTER KHON" DEL DEPARTAMENTO DE URURO, GESTIÓN 2012**

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| institución cumple con los horarios establecidos?   |  |  |  |
| ¿Realiza actividades por iniciativa propia?   |  |  |  |
| ¿Son tomadas en cuenta como criterio, las habilidades que posee para, asignarle responsabilidades?                  |  |  |  |
| ¿Considera que las relaciones afectivas que mantiene con sus compañeros de trabajo influyen en su estado emocional? |  |  |  |

**II) DIMENSIÓN COGNOSCITIVA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

**1= MUY INSATISFECHO**

**2= INSATISFECHO**

**3= MODERADAMENTE SATISFECHO**

**3= SATISFECHO**

**5= MUY SATISFECHO**

| <b>PREGUNTAS</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| ¿Cuándo usted aplica los conocimientos científicos en los procedimientos que realiza en el área de trabajo le hacen sentir? |          |          |          |          |          |
| ¿La posibilidad de seguir preparándose profesionalmente la hacen sentir?  |          |          |          |          |          |
| ¿La posibilidad de promociones a puestos superiores en su institución la hacen sentir?                                      |          |          |          |          |          |
| ¿La posibilidad de utilizar sus capacidades, la hacen sentir?   |          |          |          |          |          |
| ¿La libertad de elegir su propio método de trabajo usted se considera?  |          |          |          |          |          |
| ¿La oportunidad de participar en actividades  |          |          |          |          |          |

**FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL "WALTER KHON" DEL DEPARTAMENTO DE ORURO, GESTIÓN 2012**

---

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| que realizan dentro de la institución como la hacen sentir? |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|

**II) DIMENSIÓN SOCIAL DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

| <b>PREGUNTAS</b>   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| ¿Con respecto a la seguridad laboral, usted se considera?  |          |          |          |          |          |
| ¿Cómo considera la armonía que mantiene con sus compañeros de trabajo?                                     |          |          |          |          |          |
| ¿Cómo se siente con las supervisiones realizadas durante su desempeño laboral?                             |          |          |          |          |          |
| ¿El trato recibido por parte de su jefe y compañeros de trabajo, la hacen sentir?                          |          |          |          |          |          |
| ¿Cómo se siente con los incentivos que recibe por parte de la institución, cuando realiza un buen trabajo? |          |          |          |          |          |
| ¿Cómo se siente, con los horarios establecidos dentro de la institución?                                   |          |          |          |          |          |
| ¿Con los horarios prolongados de trabajo usted se siente?  |          |          |          |          |          |
| ¿El cargo que desempeña en su lugar de trabajo la hace sentir?   |          |          |          |          |          |

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA