

INDICE

	Página
Resumen ejecutivo	8
Abstract	10
Introducción	12
Antecedentes generales	13
Justificación del problema	16
Preguntas de Investigación	16
Capítulo I Marco de referencia	17
1.1. Historia de la salud privada	17
1.2 Clínica Adventista de Los Ángeles	21
1.2.1 Recursos Humanos	23
1.2.2 Recursos Físicos	23
1.2.3 Aspecto Financiero	23
1.2.4 Usuarios	24
1.3 La Iglesia Adventista del 7º Día	27
1.3.1 Estructura y organización	28
1.3.2 Toma de decisiones	33
1.4 Administración de la Clínica Adventista de Los ángeles	34
1.5 Organigrama de la Clínica Adventista de los Ángeles	35
Capítulo II Marco teórico	37
2.1 Generalidades	37
2.2 Conceptos	37
2.3 Tipo o enfoque de la motivación	39
2.4 Teorías motivacionales	45
2.4.1 De contenido	46
2.4.1.1 De Maslow	46
2.4.1.2 De Alderfer o ERC	49

2.4.1.3 De Herzberg o de los dos factores	50
2.4.1.4 De las necesidades de Mc Clelland	52
2.4.2 De proceso	54
2.4.2.1 De Adams o de la equidad	54
2.4.2.2 De establecimiento de metas o de Locke	54
2.4.2.3 De Vroom	55
2.4.2.4 De la Equidad de Porter y Lawler	56
2.4.2.5 De la Disonancia cognitiva	57
2.4.2.6 De los Valores	57
2.4.3 De refuerzo	58
2.5 Fundamentos de la motivación laboral	60
2.6 Fundamentos teóricos para el estudio	62
2.7 Plan motivacional	63
Capítulo III Objetivos y Metodología	66
3.1 Objetivos	66
3.2 Metodología	66
3.2.1 Definición de la población	67
3.2.2 Metodología de la población	67
3.2.3 Metodología del objetivo general	70
3.2.4 Metodología de los objetivos específicos	70
3.2.5 Metodología del análisis de datos	70
3.2.6 Análisis descriptivo	70
3.2.7 Obtención de la información relevante	71
3.2.8 Estructura del cuestionario	72
Capítulo IV Resultados	74
4.1 Análisis de resultados del cuestionario	74
4.1.1 Cuestionario primera parte	74
4.1.2 Cuestionario segunda parte	77
4.1.2.1 Análisis de variables motivacionales	77

Índice de Gráficos

Gráfico N° 1	Distribución de funcionarios según sexo	75
Gráfico N° 2	Distribución de funcionarios según ingreso	75
Gráfico N° 3	Distribución de funcionarios según grupo etéreo	76
Gráfico N° 4	Distribución de funcionarios según nivel de estudios	76
Gráfico N° 5	Distribución de funcionarios según departamento al que pertenece	77
Gráfico N° 6	Media variables motivacionales	80
Gráfico N°7	Media estandarizada de variables motivacionales	81
Gráfico N° 8	Media atributos motivacionales	81
Gráfico N° 9	Media variables desmotivacionales	87
Gráfico N°10	Media estandarizada de variables desmotivacionales	87
Gráfico N° 11	Media atributos desmotivacionales	88
Gráfico N° 12	Jerarquización factores motivacionales	89
Gráfico N° 13	Jerarquización media estandarizada factores motivacionales	
Gráfico N° 14	Jerarquización factores desmotivacionales	91
Gráfico N° 15	Jerarquización media estandarizada factores desmotivacionales	92
Gráfico N° 16	Tabla de Contingencia género* mi carrera como funcionario a cumplido con mis expectativas	94
Gráfico N° 17	Tabla de Contingencia género* la remuneración que recibo esta de acuerdo a la labor que realizo	94
Gráfico N° 18	Tabla de Contingencia género* existe un alto compromiso por parte de los funcionarios con la institución, su misión y lo que ella representa	95
Gráfico N° 19	Tabla de Contingencia género* los directivos son consecuentes con lo que dicen o hacen	96
Gráfico N° 20	Tabla de Contingencia año de ingreso a la clínica* mi carrera como funcionario ha cumplido con mis expectativas	97
Gráfico N° 21	Tabla de Contingencia año de ingreso a la clínica* la remuneración que recibo está de acuerdo a la labor que desempeño	98
Gráfico N° 22	Tabla de Contingencia año de ingreso a la clínica* mi familia apoya mi trabajo en la clínica	99

Gráfico N° 23	Tabla de Contingencia año de ingreso a la clínica* existe un alto compromiso por parte de los funcionarios con la institución, su Misión y lo que ella representa	100
Gráfico N° 24	Tabla de Contingencia año de ingreso a la clínica* los directivos son consecuentes con lo que dicen o hacen	101
Gráfico N° 25	Tabla de Contingencia grupo étnico* mi familia apoya mi trabajo en la clínica	102
Gráfico N° 26	Tabla de Contingencia nivel de estudios superiores* la remuneración que recibo está de acuerdo a la labor que desempeño	103
Gráfico N° 27	Tabla de Contingencia departamento que pertenece* la remuneración que recibo está de acuerdo a la labor que desempeño	104

Índice de Tablas

Tabla N° 1	Clasificación de establecimientos de salud según el nivel de atención	19
Tabla N° 2	Clasificación de hospitales de salud	20
Tabla N° 3	Balance denominacional interno febrero 2009	24
Tabla N° 4	Resumen censo mensual año 2006. Movimiento de pacientes hospitalizados Clínica Adventista de Los Ángeles	25
Tabla N° 5	Resumen censo mensual año 2007. Movimiento de pacientes hospitalizados Clínica Adventista de Los Ángeles	25
Tabla N° 6	Resumen censo mensual año 2008. Movimiento de pacientes hospitalizados Clínica Adventista de Los Ángeles	26
Tabla N° 7	Resumen estadístico anual de atenciones ambulatorias	26
Tabla N° 8	Resumen de la estructura organizacional de la Iglesia Adventista Del 7° día en Sudamérica y en Chile	31
Tabla N° 9	Clasificación de teorías principales de motivación	46
Tabla N° 10	Intervalo de clases para el análisis de la media	71
Tabla N° 11	Variables motivacionales relacionadas con el N° de pregunta	72
Tabla N° 12	Variables desmotivacionales relacionadas con el N° de pregunta	73
Tabla N° 13	Atributos analizados	93

Índice de Anexos

Anexo N° 1	Tabla de variables con atributos y n° de pregunta	120
Anexo N° 2	Primer cuestionario propuesto	122
Anexo N° 3	Cuestionario finalmente desarrollado	128
Anexo N° 4	Tablas de contingencia: variables demográficas, variables motivacionales y desmotivacionales	132
Anexo N° 5	Intervalo de clases	146
Anexo N° 6	Objetivos a lograr variable vocación y espíritu de servicio	148
Anexo N° 7	Objetivos a lograr variable relaciones humanas	151
Anexo N° 8	Objetivos a lograr variable relaciones familiares	153
Anexo N° 9	Objetivos a lograr variable ámbito laboral	156
Anexo N° 10	Objetivos a lograr variable recursos disponibles	158
Anexo N° 11	Objetivos a lograr variable estilo de administración	160
Anexo N° 12	Carta Gantt	163
Anexo N° 13	Presupuesto	168
Anexo N° 14	Media, desviación estándar y media estandarizada	170