UNIVERSIDAD MAYOR, REAL Y PONTIFICIA DE SAN FRANCISCO XAVIER DE CHUQUISACA

VICERRECTORADO

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

"ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL HOSPITAL SAN PEDRO CLAVER DE LA CIUDAD DE SUCRE"

TRABAJO EN OPCIÓN A DIPLOMADO EN CONTROL GUBERNAMENTAL A LA GESTIÓN PUBLICA

ABRIL CERVANTES AGUIRRE

Sucre – Bolivia
2023

CESIÓN DE DERECHOS

Al presentar este trabajo como requisito previo a la obtención del Diploma en Control Gubernamental a la Gestión Pública de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, autorizo al Centro de Estudios de Posgrado e Investigación o a la Biblioteca de la Universidad, para que se haga de este trabajo un documento disponible para su lectura, según normas de la Universidad.

También cedo a la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, los derechos de publicación de este trabajo o parte de él, manteniendo mis derechos de autor hasta un periodo de 30 meses posterior a su aprobación.

ABRIL CERVANTES AGUIRRE

Sucre, septiembre de 2023

DEDICATORIA

Dedico con mucho amor principalmente a Dios, por haberme permitido lograr mis objetivos, por estar siempre conmigo, por cuidarme y protegerme, y con mucho cariño a mi querido padre Walther que no midió esfuerzos para colaborarme, apoyarme en los momentos de debilidad, por confiar en mí, por hacer de mí una gran persona a través de sus consejos y enseñanzas y a mi madre en el cielo que ilumina mi camino siempre, ustedes fueron y son mi fortaleza en todo momento los quiero y admiro mucho.

Abril Cervantes Aguirre

AGRADECIMENTOS

Agradezco a dios por bendecirnos la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad. El presente trabajo dedico a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi querida madre Iris Aguirre (+), que desde el cielo siempre me acompañaba en mis noches largas y agotadoras de estudio, gracias a mi querido padre Walther Cervantes por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida y a mi hermano Walter Gabriel Cervantes Aguirre que al día a día con su presencia, respaldo y cariño me impulsa para salir adelante, además de saber que mis logros también son los suyos.

Expreso mi profundo agradecimiento al Lic. Ramiro Villegas, de quien recibí la sabia y correcta orientación para culminar con éxito el presente trabajo.

Abril Cervantes Aguirre

ÍNDICE

CESIÓN DE DERECHOS i
DEDICATORIA ii
AGRADECIMENTOS iii
ÍNDICE iv
ÍNDICE DE TABLAS vi
ÍNDICE DE FIGURAS vii
ÍNDICE DE ANEXOS viii
RESUMEN ix
CAPÍTULO I 1
INTRODUCCIÓN 1
1.1 Antecedentes 1
1.2 Justificación 3
1.3 Metodología 4
1.3.1 Tipo de investigación 4
1.3.2 Enfoque 5
1.3.3 Métodos de investigación 5
1.3.3.1 Método analítico 5
1.3.3.2 Método deductivo 6
1.3.3.3 Método estadístico 6
1.3.3.4 Método bibliográfico 6
1.3.4 Técnicas de investigación 7
1.3.4.1 Encuesta 7
1.3.5 Instrumentos de investigación 8
1.4 Objetivos 8
1.4.1 Objetivo General 8
1.4.2 Objetivos Específicos 8
CAPÍTULO II **9**
DESARROLLO **9**

2.1 Marco Teorico 9
2.1.1 Marco Contextual 9
2.1.1.1 Sistema de la salud en Bolivia 13
2.1.2 Marco Conceptual.....14
2.1.2.1 Hospital.....17
2.1.2.2 Niveles de hospitales 17
2.1.2.3 Recursos Humanos 18
2.1.2.4 Recursos Humanos en la Salud 19
2.1.2.5 Dotación de personal 19
2.2 Información y datos obtenidos 20
2.3 Análisis y discusión.....31
CAPÍTULO III 33
CONCLUSIONES 33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Recursos Humanos del Hospital San Pedro Claver.....7

Tabla 2 Tiempo que lleva trabajando 20

Tabla 3 Calificación en la comunicación 21

Tabla 4 Capacitación o formación en los últimos 12 meses.....22

Tabla 5 Políticas y procedimientos de recursos humanos 23

Tabla 6 El ambiente laboral.....24

Tabla 7 Apoyo y reconocimiento por su trabajo 25

Tabla 8 Discriminación o acoso en el lugar de trabajo.....26

Tabla 9 Satisfacción laboral 27

Tabla 10 Comunicación interna.....28

Tabla 11 Oportunidades de crecimiento.....29

Tabla 12 Satisfecho con los veneficios y compensaciones 30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Hospital San Pedro Claver 10

Figura 3 Tiempo que lleva trabajando 20

Figura 4 Calificación en la comunicación 21

Figura 5 Capacitación o formación en los últimos 12 meses 22

Figura 6 Políticas y procedimientos de recursos humanos 23

Figura 7 El ambiente laboral 24

Figura 8 Apoyo y reconocimiento por su trabajo 25

Figura 9 Discriminación o acoso en el lugar de trabajo 26

Figura 10 Satisfacción laboral 27

Figura 11 Comunicación interna 28

Figura 12 Oportunidades de crecimiento 29

Figura 13 Satisfecho con los veneficios y compensaciones 30

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta para los Recursos Humanos del Hospital San Pedro Claver……37

RESUMEN

La gestión de recursos humanos es la capacidad de mantener una organización productiva, eficiente y eficaz basándose en el uso adecuado de los recursos humanos. Se presenta un estudio descriptivo en la administración de recursos humanos en el Hospital San Pedro Claver.

El objetivo del estudio fue conocer las características del personal y así determinar los recursos personales disponibles, describir el proceso de administración, identificar problemas personales y conocer los aspectos necesarios para mejorar la gestión.

El estudio comprende tres capítulos: el primer capítulo esa conformado por la introducción, en la misma se identificaron elementos importantes como la justificación de la investigación, metodología y los objetivos; el segundo capítulo lleva por título desarrollo, en él se presenta el marco teórico, obtención de datos y la discusión. Finalmente, como síntesis de la información obtenida el presente documento presenta las conclusiones.

Se utilizó una encuesta con diferentes opciones de respuesta y el formulario de recolección de datos; Se encontró que 27% de los recursos humanos corresponden a enfermeras, el 22% (25) pertenecían a personal manual, 19% trabajadores médicos (21 personas), 11% personal administrativo (12 personas), 8% profesional odontológico (9 personas).

El estudio encontró que la distribución desigual del personal en los diferentes turnos puede afectar la calidad de atención que se brinda a los pacientes. Además, se identificó una insatisfacción generalizada en el personal debido a la falta de reconocimiento y valoración de su trabajo, la falta de claridad en la implementación de las políticas de recursos humanos y la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Se debe mejorar la distribución temporal del personal, la comunicación interna, los programas de capacitación y la implementación de las políticas de recursos humanos para garantizar una atención de calidad a los pacientes y mejorar el desarrollo profesional y la satisfacción global.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Antecedentes

La administración de Recursos Humanos es la capacidad de mantener a la organización productiva, eficiente y eficaz, a partir del uso adecuado de su recurso humano. La gestión de Recursos Humanos en el sector de salud tiene que ver con el empleado y su aporte a la atención en la salud, de la población en una entidad de salubridad que es también un lugar de empleo, lo conflictivo es definir la estrategia de gestión, los instrumentos de aplicación, lograr la interacción y los recursos humanos; así como lo estratégico y lo operativo.

El Hospital San Pedro Claver es un hospital de Segundo Nivel ubicado en la zona de Lajastambo de la ciudad de Sucre, desarrolla sus funciones en un entorno descrito por el SEDES Chuquisaca en el PEI 2016 -2020, como integrante del Sector Salud del Departamento, en el marco de las atribuciones y funciones conferidas a él, como Hospital de Segundo Nivel de Atención. Que brinda servicios médicos a toda la población de Sucre y en General. (SEDES, 2022)

El Hospital inicia actividades funcionando como: "Dispensario Bronco Pulmonar San Pedro Claver", en mérito al Santo de los negros en América Latina, con apoyo de las Hermanas Siervas de María, en convenio con Unidad Sanitaria de Chuquisaca quienes prestaron sus servicios a pacientes exclusivamente pulmonares que llegaban en gran cantidad de todos los puntos del país, especialmente mineros o centros mineros del Chaco y todo el Oriente boliviano. (SEDES, 2022)

En 1989 se consolida un proceso de reorganización, comienza a funcionar como Hospital San Pedro Claver, de II nivel de atención y de referencia; atendiendo las cuatro especialidades básicas de Medicina General, Cirugía, Gineco-Obstetricia y Pediatría. Su ubicación, crea demanda de otras especialidades, como Medicina Interna, Traumatología, Urología, Cardiología, Psicopatología-Psiquiatría de enlace, Psicología, por lo que se decide implementarlas logrando la asignación de Profesionales especializados. Esto se explica por la

idiosincrasia de la población, que no aceptaba en muchos casos efectuar referencias a centros hospitalarios de mayor complejidad dentro de la ciudad de Sucre, prefiriendo abandonar su tratamiento.

Dicho hospital también encara una política de responsabilidad a la población dando cumplimiento al artículo 37 de la constitución política del estado, donde establece garantizar y sostener el derecho a la salud, que supone una responsabilidad financiera en la promoción de la salud y prevención de enfermedades. Movilizados por el derecho a la salud y a la vida para vivir bien, es la política que guía las estrategias y acciones que viene desarrollando el Ministerio de Salud, siendo una de las principales finalidades lograr que la calidad en la atención de los servicios de salud, deje de ser un enunciado y se convierta en una realidad verificable y medible, en la actualidad se constituye a la calidad como una responsabilidad ineludible del Estado, en procura de afianzarla como condición intrínseca o esencial de los servicios de salud. Enmarcando en el artículo 2 de la Constitución Política del Estado "Que la salud es un bien de interés público, corresponde al estado velar por la salud del individuo, la familia y la población en su totalidad". (Hospital San Pedro Claver, 2018)

La gestión efectiva de los recursos humanos en el ámbito hospitalario es esencial para garantizar la calidad de la atención médica y el bienestar tanto de los pacientes como del personal que labora en la institución. El Hospital San Pedro Claver de la ciudad de Sucre se presenta como un entorno crítico en el que la eficiencia y eficacia en la administración de los recursos humanos pueden tener un impacto directo en la prestación de servicios de salud.

A pesar de la importancia reconocida de la administración de recursos humanos en el ámbito hospitalario, existen indicios que sugieren que el Hospital San Pedro Claver enfrenta desafíos significativos en este aspecto. Estos desafíos pueden manifestarse en problemas relacionados con la contratación, capacitación, motivación, retención y desarrollo profesional del personal de salud. La identificación y comprensión de estos problemas son esenciales para implementar mejoras que permitan optimizar la gestión de los recursos humanos y, por ende, mejorar la calidad de los servicios de atención médica ofrecidos por el hospital.

Además, el entorno dinámico y cambiante en el sector de la salud, con regulaciones en constante evolución, avances tecnológicos y demandas crecientes de la comunidad, plantea desafíos adicionales a la administración de recursos humanos. En este contexto, es crucial analizar de manera integral cómo se están gestionando los recursos humanos en el Hospital San Pedro Claver y cómo estas prácticas impactan en la efectividad operativa y en la satisfacción tanto del personal como de los pacientes.

Por lo tanto, este estudio tiene como objetivo principal realizar un análisis exhaustivo de la administración de recursos humanos en el Hospital San Pedro Claver de la ciudad de Sucre, identificando los problemas clave, evaluando las prácticas existentes y proponiendo recomendaciones concretas para mejorar la gestión de los recursos humanos en este entorno hospitalario. Este análisis proporcionará información valiosa para la toma de decisiones estratégicas y la implementación de intervenciones efectivas que fortalezcan la gestión de recursos humanos en el hospital y, en última instancia, contribuyan a mejorar la calidad de la atención médica ofrecida a la comunidad.

Planteamiento del problema

¿Cuáles son las prácticas actuales de gestión administrativa de recursos humanos en el Hospital San Pedro Claver de la ciudad de Sucre, y cómo estas influyen en la contratación, capacitación, retención y desarrollo profesional del personal de salud?

1.2 Justificación

El recurso humano es el único factor de producción que gana valor a través del uso, es capaz de aprender, comprender los procesos de trabajo, cuestionar el control del trabajo, moldear el propio proceso de producción y es determinante en el marco de las operaciones. Sistema de Cuidado de la Salud. La administración de recursos humanos es importante porque proporciona una comprensión de las herramientas necesarias para atraer, retener, motivar y desarrollar el talento en el entorno de trabajo adecuado; de esta manera evita el riesgo de desajuste, empleados no capacitados o desmotivados, empleados descontentos, alta rotación.

La motivación de este estudio fue la problemática actual de recursos humanos en el Hospital San Pedro Claver, que afecta principalmente a los establecimientos públicos de salud como principales servicios de atención de salud. La mayoría de los problemas en los hospitales de referencia a menudo estaban relacionados con la falta de personal y la mala gestión.

El presente estudio tiene como finalidad brindar los estándares que deben adoptar las instituciones hospitalarias para la gestión de recursos humanos, así mismo se dará a conocer el proceso de gestión, características de la gestión de recursos humanos, debido a que el recurso humano es uno de los pilares de la gestión de recursos humanos en las instituciones hospitalarias.

La utilidad de la presente investigación se encuentra en el uso de la información obtenida, es decir, el estudio servirá de guía para futuras investigaciones que pretendan realizar los estudiantes de pre y posgrado.

1.3 Metodología

1.3.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es:

Transversal: Porque se realizó la recolección de la información de las variables dependientes e independientes en una población bien definida y en un momento determinado, así mismo para la recolección de la información se efectuó un corte en el tiempo y en ese instante se procedió a la recolección de datos a través de la encuesta elaborada para este fin.

Descriptivo: porque se describen las variables de estudio, la frecuencia de los datos y el análisis detallado de la administración de recursos humanos en el Hospital San Pedro Claver, con el fin de proporcionar una descripción precisa de las prácticas actuales, procedimientos y su implementación en el área de recursos humanos.

1.3.2 Enfoque

Realizar una evaluación integral de la administración de recursos humanos del Hospital San Pedro Claver. Esto implica recopilar datos sobre la estructura organizativa, la dotación de personal, la rotación, la satisfacción del personal, la capacitación, el cumplimiento normativo y cualquier otro aspecto relevante.

También Identificar y priorizar los problemas y desafíos más críticos que enfrenta la administración de recursos humanos del Hospital San Pedro Claver. Esto podría incluir problemas como alta rotación personal, falta de capacitación adecuada o problemas de comunicación interna.

Recopilar datos cuantitativos y cualitativos para comprender en profundidad los problemas identificados. Esto puede incluir encuestas a empleados, análisis de métricas de recursos humanos y revisión de documentación interna.

1.3.3 Métodos de investigación

1.3.3.1 Método analítico

El análisis es un procedimiento teórico mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades, la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes. La síntesis establece la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales, entre ellas, se produce sobre la base de los resultados obtenidos en el análisis y posibilita la sistematización del conocimiento. (Gerardo, 2012)

El método analítico permitió hacer una descomposición mental del objeto de estudio, lo cual se aplicará para una mejor comprensión de la temática a intervenir, se analizará todas y cada una de las partes y componentes en el Hospital San Pedro Claver en el área de recurso humanos, de esta forma se podrá conocer las características de las actividades a desarrollarse.

1.3.3.2 Método deductivo

Permite lograr una transición del conocimiento, desde los aspectos generales del comportamiento de las variables hasta los aspectos particulares o personales y viceversa de las mismas y como este influye una variable con respecto a otra. (Sampieri, 2015)

Este método será de gran utilidad para el desarrollo del diagnóstico e introducimos en la designación de los elementos a ser investigados, esto mediante instrumentos observación, encuestas y entrevistas aplicadas dentro de Hospital San Pedro Claver.

1.3.3.3 Método estadístico

Los procedimientos para manejar datos cuantitativos mediante técnicas de recolección, recuento, presentación, descripción y análisis. Los métodos estadísticos permiten comprobar hipótesis o establecer relaciones de causalidad en un determinado fenómeno. (Morales , 2020)

A través del mismo se puede utilizar una formula estadística para el cálculo de la muestra, así también construir tablas y gráficos porcentuales, ello representa una síntesis de los principales resultados. El uso de la estadística descriptiva permitirá analizar los distintos puntos de la investigación.

1.3.3.4 Método bibliográfico

Consiste en la recopilación de información para la investigación por medio de libros relacionados con el tema y que contenga conceptos, teorías, etc. Que respalden la investigación. Esta información será localizada, seleccionada, además estudiada y procesada en el logro del fin establecido por la investigación ya que las variables deben ser descritas y entendidas para su posterior desarrollo. (Sampieri, 2015)

Este método se utilizó para obtener información necesaria y sustentar el presente trabajo por medio de varias técnicas de revisión documental referida al tema de investigación y establecer fundamentos teóricos tanto de libros, revistas, etc.

1.3.4 Técnicas de investigación

1.3.4.1 Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones personales interesan al investigador. Para ello se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Este listado se denomina cuestionario. (Bounge, 2020)

Con esta técnica se puede identificar la información primaria, para poder determinar cómo manejan el tema análisis de la administración de recursos humanos del hospital San Pedro Claver de la ciudad de Sucre.

- ✓ **Recursos Humanos**

Tabla 1 Recursos humanos del Hospital San pedro Claver

Personal medico	**N°**	**Personal Paramédico**	**No**	**Personal Administrativo**	**No**
Médicos de Emergencia	2	Bioquímicas	4	Administradora	1
Médicos Internistas	2	Farmacéuticas	4	Contador	1
Médicos Cirujanos Generales	3	Lic. en Enfermería	11	Responsable de Proyectos	1
Médicos Pediatras	4	Enfermeras Generales	8	Auxiliar Seguro de Salud	1
Médicos Anestesiólogos	3	Auxiliares de Enfermería	4	Técnico Estadística	2
Médico Dermatólogo	1	Técnico Radiólogo	1	Cajeros	3
Médico Cardiólogo	1			Secretarias	2
Médico Ecografista	2			Manuales	15
Médicos Gineco-Obstetras	8			Chóferes	2
Odontólogo	1			Albañil	1
				Jardinero	1

Fuente: Hospital San Pedro Claver

El total de personal que se tiene en el hospital San Pedro Claver de la ciudad de Sucre es de 68 personas las cuales serán encuestadas.

1.3.5 Instrumentos de investigación

Los instrumentos que empleo para obtener información primaria fueron el cuestionario

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar el diagnóstico de la administración de recursos humanos del Hospital San Pedro Claver.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar la distribución temporal del personal del Hospital San Pedro Claver
- Evaluar las iniciativas y programas de capacitación existentes para el desarrollo profesional del personal, identificando áreas de fortaleza y oportunidades para mejorar el crecimiento y desarrollo del personal.
- Analizar la percepción del personal, en referencia a la aplicación y seguimiento de las políticas de recursos humanos.
- Evaluar la satisfacción laboral y las percepciones del personal respecto a las prácticas de recursos humanos en el hospital.
- Evaluar las iniciativas y programas existentes para el desarrollo profesional del personal, identificando áreas de fortaleza y oportunidades para mejorar el crecimiento y desarrollo del personal.

CAPÍTULO II

DESARROLLO

2.1 Marco Teorico

2.1.1 Marco Contextual

El Hospital San Pedro Claver, ubicado en la zona de Lajastambo de la ciudad de Sucre, Provincia Oropeza del departamento de Chuquisaca, desarrolla sus funciones en un entorno descrito por el SEDES Chuquisaca en el PEI 2016 -2020, como integrante del Sector Salud del Departamento, en el marco de las atribuciones y funciones conferidas a él, como Hospital de Segundo Nivel de Atención. (Memoria de Hospital San Pedro Claver, 2020)

El Hospital inicia actividades funcionando como: "Dispensario Bronco Pulmonar San Pedro Claver", en mérito al Santo de los negros en América Latina, con apoyo de las Hermanas Siervas de María, en convenio con Unidad Sanitaria de Chuquisaca quienes prestaron sus servicios a pacientes exclusivamente pulmonares que llegaban en gran cantidad de todos los puntos del país, especialmente mineros o centros mineros del Chaco y todo el Oriente boliviano. En 1989 se consolida un proceso de reorganización, comienza a funcionar como Hospital San Pedro Claver, de II nivel de atención y de referencia; atendiendo las cuatro especialidades básicas de Medicina General, Cirugía, Gineco-Obstetricia y Pediatría.

Su ubicación, crea demanda de otras especialidades, como Medicina Interna, Traumatología, Urología, Cardiología, Psicopatología-Psiquiatría de enlace, Psicología, por lo que se decide implementarlas logrando la asignación de Profesionales especializados. Esto se explica por la idiosincrasia de la población, que no aceptaba en muchos casos efectuar referencias a centros hospitalarios de mayor complejidad dentro de la ciudad de Sucre, prefiriendo abandonar su tratamiento. (Memoria de Hospital San Pedro Claver, 2020)

Figura 1 Hospital San Pedro Claver

Fuente: Hospital San Pedro Claver

La modificación de su dependencia, sucede como efecto de la implementación de la Ley 1551 de Participación Popular de 20 de abril de 1994, pasando el Hospital a dependencia del Gobierno Autónomo Municipal de Sucre, excepto en lo relativo al personal financiado con Recursos del TGN, HIPIC II y Contratos del IDH, que continúa bajo la dependencia del Ministerio de Salud y Deportes.

Siempre en busca de mejorar la infraestructura y el equipamiento, para proporcionar a los pacientes una atención de calidad, en 09 de septiembre del 2006, empieza a funcionar el nuevo edifico de Gineco-obstetricia y Neonatología, con ambientes y equipamiento que mejoran el confort de los pacientes.

A partir del año 2013, empieza a funcionar el Hospital del Niño como Hospital de Tercer Nivel de Atención, con estructura propia y bajo la administración del Gobierno Autónomo Departamental; por lo el Servicio de Pediatría que prestaba sus servicios en el Hospital San ¨Pedro Claver, deja de funcionar.

- ✓ **Misión del Hospital San Pedro Claver**

"Brindar servicios hospitalarios y ambulatorios de segundo nivel, con calidad, calidez, eficiente y eficaz, con personal comprometido por la salud y al servicio de la comunidad."

- ✓ **Visión del Hospital San Pedro Claver**

"Ser el mejor hospital de segundo nivel acreditado, reconocido a nivel local, nacional e Internacional, con una amplia capacidad resolutiva, en constante superación y tecnología de punta con recursos humanos capacitados y comprometidos con la atención en salud para la satisfacción del usuario."

- ✓ **Principios y Valores Institucionales**

El Hospital San Pedro Claver, definido como un Establecimiento de Salud de Segundo Nivel de Complejidad, espera contribuir a mantener y mejorar las condiciones de salud de la población correspondiente a su área geográfica y área de influencia, de acuerdo a los lineamientos nacionales, inserto en una red de servicios de salud, con una cartera de servicios definida, acorde a su complejidad y al nuevo modelo de salud familiar comunitaria intercultural - SAFCI.

Declara su compromiso con la calidad de los servicios ofertados y seguridad en la atención de sus usuarios. Se compromete a poner énfasis en la gestión clínica, gestión del RRHH, gestión financiera y gestión de cuidados, mejorando sus procesos e incorporando nuevas tecnologías al proceso productivo; asegurando la provisión oportuna de recursos tecnológicos, humanos y económicos requeridos para aplicar la Política de Salud de acuerdo con la visión, la misión, principios y valores establecidos.

La calidad y compromiso del capital humano de esta Institución con los principios que guían el que hacer de este Establecimiento, contribuirán al logro y progreso de la Institución. Los valores que sustentan esta cultura organizacional, derivan de un alto sentido de responsabilidad social con la población que demanda servicios de salud en el segundo nivel de atención.

Habiendo participado en la reflexión de valores y principios, expresados en la Misión del Hospital, hemos considerado expresar los siguientes principios y valores en nuestra Misión.

- ✓ **Principios**

Accesibilidad: El Hospital facilita el acceso de las personas de acuerdo a sus necesidades. El acceso de los usuarios es continuo durante las 24 horas del día y en casos de emergencias se cuenta con especialistas a permanencia física. Acceso en horarios establecidos de Consulta externa. Acceso económico diferenciado a pacientes con cobertura de los seguros en actual vigencia – Ley 475, Ley 225/14, Ley 225/2014 (Departamental)y a pacientes no cubiertos por los mismos.

Oportunidad: El Hospital tiene la capacidad de resolver las necesidades de salud dentro de los plazos de acuerdo a las condiciones de los usuarios.

Integridad: Condición de entregar las prestaciones de salud con perspectiva biológica, psicológica y social.

Ética: Se respeta el derecho a la reserva del paciente, así mismo se mantiene el secreto profesional.

- ✓ **Valores**

Equidad: El Hospital San Pedro Claver garantiza a todas las personas el igual derecho y acceso a las prestaciones de salud de acuerdo a sus necesidades, sin discriminación de ningún tipo. Se clarifica fundamentalmente la diferencia con el concepto de igualdad.

Confianza: EL Hospital se establece sobre la base de la credibilidad, transparencia y calidad. Es un valor que el Hospital destacó muy relevante en los trabajos previos.

Respeto: Las personas son consideradas aceptando su diversidad étnica, cultural, social, de valores y de credo religioso. Se incorpora explícitamente el tema de credo religioso.

Lealtad: Atención con esmero y calidad hacia el valor de la vida; que muestra la capacidad del personal de darse con generosidad y sin protagonismo hacia los usuarios; por lo tanto, lealtad con la salud de la población. (Memoria de Hospital San Pedro Claver, 2020)

2.1.1.1 Sistema de la salud en Bolivia

El sistema de salud boliviano se encuentra organizado en dos grandes sectores: público y privado. El Ministerio de Salud y Deportes (MSD) atiende a menos de la mitad del total de la población a través del subsector público, que incluye al Seguro Universal Materno Infantil y el Programa de Extensión de Cobertura a Áreas Rurales.

El subsector de seguridad social está compuesto por el Seguro Social Obligatorio para las personas pertenecientes al sector de economía formal, de corto plazo (servicios de salud), y el seguro de largo plazo (que tienen a su cargo las Administradoras de los Fondos de Pensiones). Este cubre a 28.4% de la población y opera con planes y agentes gestores relativamente independientes entre sí.

El sector privado ofrece servicios para 10% de la población y funciona fundamentalmente sobre la base de pagos directos de bolsillo. Alrededor de 30% de la población no tiene más acceso a servicios de atención a la salud que el que le ofrece la medicina tradicional, con cargo directo a sus ingresos. El financiamiento del sector salud utiliza recursos propios para el gasto corriente y depende de recursos externos (donaciones, créditos) para proyectos de inversión en salud.

El subsector público se financia con base en fondos públicos asignados a los municipios en términos de asignaciones per cápita (20% de los ingresos fiscales del gobierno central) y utiliza la infraestructura del MSD. El subsector de seguridad social se financia con cotizaciones y

primas aportadas por los empleadores y los trabajadores del sector formal y con recursos del Estado cuando éste funciona como empleador (personal de educación, salud, empresas públicas, instituciones descentralizadas/desconcentradas y ministerios) y cuenta con establecimientos y personal propios. En ocasiones el MSD llega a contratar los servicios de prestadores privados sin fines de lucro, principalmente vinculados con la Iglesia. El sector privado se divide en organizaciones con fines de lucro (seguros y servicios privados, consultorios, clínicas) y organizaciones sin fines de lucro (ONG e Iglesia).

2.1.2 Marco Conceptual

- **Recursos Humanos (RRHH):** Los recursos humanos son el conjunto de personas que trabajan en una organización. Son considerado el activo más valioso de una empresa, ya que su conocimiento, habilidades y esfuerzo son fundamentales para el éxito organizacional.
- **Administración de Recursos Humanos (ARH):** La administración de recursos humanos se refiere a las prácticas y estrategias utilizadas para reclutar, seleccionar, capacitar, motivar, retener y gestionar el desempeño de los empleados de una organización. Su objetivo es optimizar el rendimiento y contribuir al logro de los objetivos de la empresa.
- **Planificación de Recursos Humanos**: La planificación de recursos humanos implica anticipar las necesidades de personal de la organización a corto, medio y largo plazo. Esto se logra mediante la identificación de vacantes, la evaluación de las competencias requeridas y la implementación de estrategias de reclutamiento y selección.
- **Desarrollo y Capacitación:** El desarrollo y la capacitación de los empleados son esenciales para mejorar sus habilidades y competencias, lo que contribuye a su crecimiento profesional y al éxito de la organización. Esto puede incluir programas de formación, mentora, coaching y programas de desarrollo de liderazgo.
- **Evaluación del Desempeño:** La evaluación del desempeño es un proceso que implica la revisión y la retroalimentación del rendimiento de los empleados. Esta evaluación

ayuda a identificar fortalezas y áreas de mejora, establecer metas y recompensar el buen desempeño.

- **Compensación y Beneficios:** La compensación incluye salarios, bonificaciones y otros incentivos financieros que se ofrecen a los empleados. Los beneficios abarcan aspectos como el seguro de salud, el tiempo libre remunerado y otros elementos que buscan mejorar la calidad de vida de los empleados.
- **Relaciones Laborales:** Las relaciones laborales se refieren a las interacciones entre la dirección de la empresa y los empleados, así como a las negociaciones laborales, los sindicatos y la gestión de conflictos.
- **Cumplimiento Legal:** El cumplimiento legal se relaciona con el respeto de las leyes y regulaciones laborales en todas las actividades de gestión de recursos humanos. Esto incluye temas como igualdad de oportunidades, salud y seguridad en el trabajo y derechos laborales.
- **Métricas y Análisis:** La medición y el análisis de datos son cruciales para evaluar la eficacia de las prácticas de recursos humanos y para tomar decisiones informadas. Se pueden utilizar indicadores clave de rendimiento (KPI) para evaluar el rendimiento del departamento de recursos humanos y su impacto en la organización.

Recursos Humanos: es como el esqueleto que sostiene todas las prácticas y políticas relacionadas con las personas en una organización.

- **Selección y Contratación:** Este paso implica identificar las necesidades de la organización, reclutar candidatos, evaluarlos y finalmente contratar a la persona adecuada para el trabajo.
- **Orientación y Desarrollo:** Una vez que alguien se une a la empresa, es esencial facilitar su integración. El desarrollo continuo de habilidades y el crecimiento profesional también entran en juego aquí.
- **Compensación y Beneficios:** Este componente abarca la remuneración de los empleados, que va más allá del salario, incluyendo beneficios como seguros de salud, planes de jubilación, etc.

- **Evaluación del Desempeño:** Evaluar el rendimiento de los empleados es clave para identificar fortalezas, áreas de mejora y proporcionar retroalimentación constructiva.
- **Clima Laboral:** Fomentar un entorno de trabajo saludable y positivo es fundamental. Esto implica la gestión de relaciones laborales, resolución de conflictos y promoción de la moral.
- **Cumplimiento Legal:** Las leyes laborales y regulaciones deben ser comprendidas y aplicadas para garantizar que la empresa opere de manera ética y legal.
- **Planificación de la Sucesión:** Preparar a la empresa para el futuro identificando y desarrollando a líderes potenciales y asegurando una transición suave en caso de cambios en la dirección.
- **Cultura Organizacional:** La cultura es el alma de una organización. Definir, mantener y fomentar los valores y la identidad de la empresa es esencial para la cohesión y la satisfacción de los empleados.

La Administración: es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos.

- **Planificación:** Este es el proceso de establecer metas, determinar los recursos necesarios y desarrollar estrategias para alcanzar los objetivos de la organización.
- **Organización:** Implica la estructuración de los recursos y actividades de la organización para alcanzar eficientemente sus metas. Esto incluye la creación de jerarquías, la asignación de tareas y la coordinación de esfuerzos.
- **Dirección:** La dirección se centra en guiar y motivar a los empleados para que contribuyan al logro de los objetivos de la organización. Incluye liderazgo, toma de decisiones y resolución de conflictos.
- **Control:** Este paso implica medir y evaluar el rendimiento real contra los estándares establecidos. Si hay desviaciones, se toman acciones correctivas para mantener el curso.
- **Recursos Humanos:** La gestión de personas es esencial en la administración. Esto abarca desde la contratación hasta el desarrollo y la retención de talento.

- **Finanzas:** La gestión financiera implica la planificación y control de los recursos financieros de la organización, asegurando la rentabilidad y la sostenibilidad.
- **Tecnología e Innovación:** La administración debe abordar la implementación y gestión de la tecnología para mejorar la eficiencia y fomentar la innovación.
- **Responsabilidad Social Corporativa:** En la administración moderna, la ética y la responsabilidad social son aspectos clave. Las empresas deben considerar su impacto en la sociedad y el medio ambiente.
- **Comunicación:** La comunicación efectiva es esencial en todos los niveles de la administración, tanto interna como externa.
- **Estrategia:** Desarrollar y ejecutar estrategias efectivas para mantener la competitividad y lograr el éxito a largo plazo

2.1.2.1 Hospital

El Hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico-sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, y cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar. (Organizacion Mundial de la Salud, 2020)

El Hospital tiene una definición común como un edificio que alberga funciones relacionadas con la enfermedad, la rehabilitación y la salud, y en él residen enfermos durante periodos de tiempo

variables utilizando sus servicios sanitarios, ya sean de diagnóstico o de tratamiento. (Casares, 2015)

2.1.2.2 Niveles de hospitales

a. **El primer nivel de atención,** encargado de la promoción, prevención, consulta ambulatoria e internación de tránsito, está conformado por los puestos de salud, centros ambulatorios de salud, policlínicos y policonsultorios, la medicina tradicional y las brigadas móviles de salud. De acuerdo al "Manual de evaluación y acreditación de

establecimientos de salud de primer nivel de atención", este nivel es la puerta de entrada al sistema de salud.

Es el centro de salud ubicado en tu barrio, donde recibirás atenciones básicas y las más frecuentes. En este centro se resuelve el 80% de todas las enfermedades.

b. **El segundo nivel de atención**, alcanza la atención ambulatoria de mayor complejidad y la internación hospitalaria en las especialidades básicas de medicina interna, cirugía, pediatría, gineco - obstetricia, anestesiología, con servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento y, opcionalmente traumatología.

   Es el HOSPITAL que brinda atención en cuatro especialidades: ginecología, pediatría, medicina interna y cirugía. Además, se ocupa de fisioterapia y rehabilitación.

c. **El tercer nivel de atención**, está constituido por la atención ambulatoria de especialidad, la internación hospitalaria de especialidad y subespecialidad, los servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento de alta tecnología y complejidad; sus unidades operativas son los hospitales generales e institutos u hospitales de especialidades.

   Es un hospital de alta resolución que cuenta con todas las especialidades médicas y prioriza la atención de enfermedades complejas como el cáncer. También posee servicios en psicología, tomografía, banco de leche, entre otros.

2.1.2.3 Recursos Humanos

La administración de recursos humanos se refiere a los conceptos y técnicas necesarias para llevar a cabo los aspectos del personal o recursos humanos de un puesto administrativo, que incluyen: reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación" (Dessler, 2009)

Los recursos humanos son aquellos en que las personas aparecen como elementos de trabajo, que utilizan recursos y disponen la ORG. Para adquirir otros recursos también necesarios. (Durán, 2021)

2.1.2.4 Recursos Humanos en la Salud

Dentro del sistema de salud la gestión de recursos humanos en un hospital indica cómo está puesto el foco en cuanto a roles y tareas dentro del mismo. Lo que sirve para optimizar el servicio en la atención, conjugar esfuerzos y orientarlos hacía un objetivo común que redunde mejor atención médica. (protección, 2020)

2.1.2.5 Dotación de personal

Es el proceso a través del cual una organización se asegura de que siempre tendrá el número adecuado de empleados con las habilidades apropiadas en los trabajos correctos y en el momento indicado, para áreas básicas del emprendimiento social como factor de desarrollo. (Mondy, 2014)

Esta hace alusión al proceso de reclutamiento de capital humano y la misma incluye actividades como reclutamiento, contratación, orientación, retención y despido de empleados, así como también los procesos de capacitación para que los trabajadores ejerzan al mayor nivel posible. (Euroinnova, 2015)

2.2 INFORMACIÓN Y DATOS OBTENIDOS

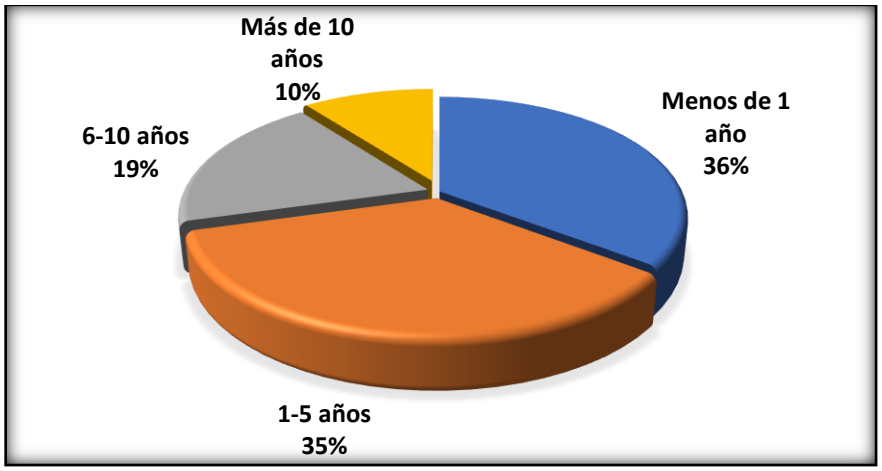
1. ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA USTED TRABAJANDO EN EL HOSPITAL SAN PEDRO CLAVER?

Tabla 2 Tiempo que lleva trabajando

Detalle	N° de Personas	%
Menos de 1 año	24	36%
1-5 años	24	35%
6-10 años	13	19%
Más de 10 años	7	10%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2 Tiempo que lleva trabajando



Fuente: Elaboración Propia

Se respondieron las siguientes preguntas mediante la realización de la investigación planteada, y los resultados son los siguientes: la mayor proporción menciona que trabaja menos de 1 año con el 36%, con un 35% de 1 a 5 años, con un 19% de 6 a 10 años y la menor proporción es de 10 años con un 10%.

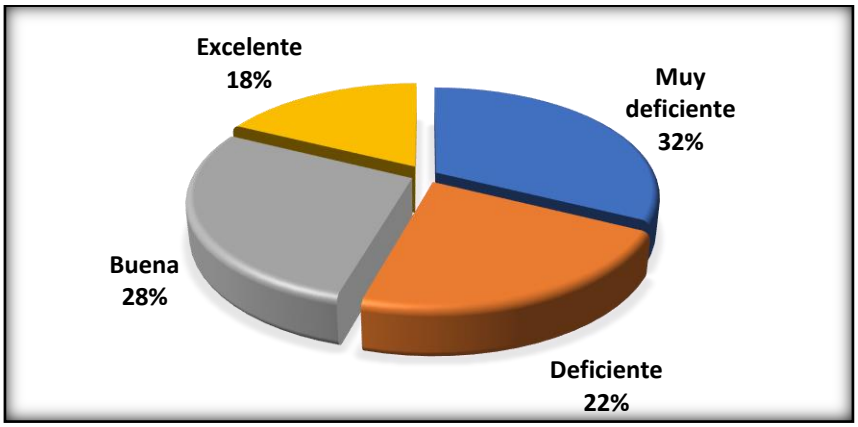
2. **¿EN UNA ESCALA DEL 1 AL 5, ¿CÓMO CALIFICARÍA LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL HOSPITAL?**

Tabla 3 Calificación en la Comunicación

Detalle	N° de Personas	%
Muy deficiente	22	32%
Deficiente	15	22,1%
Buena	19	28%
Excelente	12	18%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3 Calificación en la Comunicación



Fuente: Elaboración Propia

En la encuesta, comenzamos con la frecuencia de búsqueda de información y ver cómo es la calificación en la comunicación en el hospital se mencionó muy deficiente con el 32%, seguida por el 22% que es deficiente, otros mencionaron que es buena con el 28% y finalmente excelente es el 11% de los trabajadores del hospital.

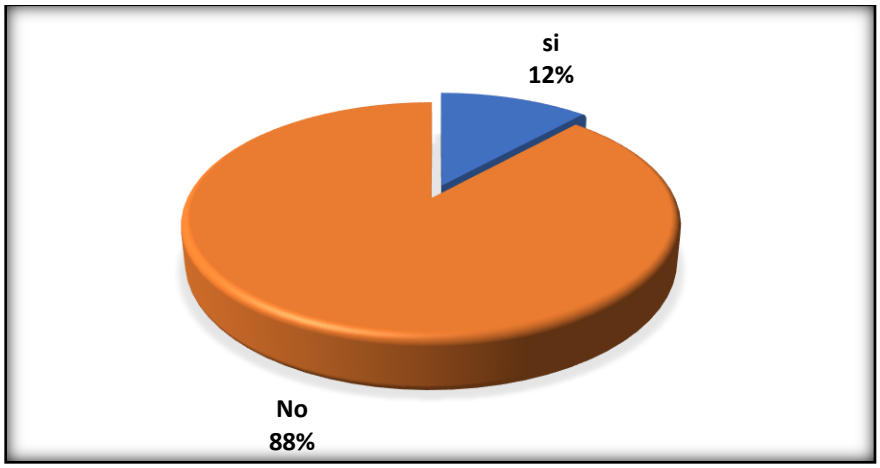
3. ¿HA RECIBIDO CAPACITACIÓN O FORMACIÓN EN LOS ÚLTIMOS 12 MESES RELACIONADA CON SU PUESTO DE TRABAJO EN EL HOSPITAL?

Tabla 4 Capacitación o formación en los últimos 12 meses

Detalle	N° de Personas	%
si	8	12%
No	60	88%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4 Capacitación o formación en los últimos 12 meses



Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente pregunta se menciona si recibió capacitación en los últimos 12 meses dentro el hospital o formación como se debe mencionaron lo siguiente el 88% mencionaron que no recibieron una capacitación o formación en los últimos 12 meses mientras otros con el 12% mencionaron que sí.

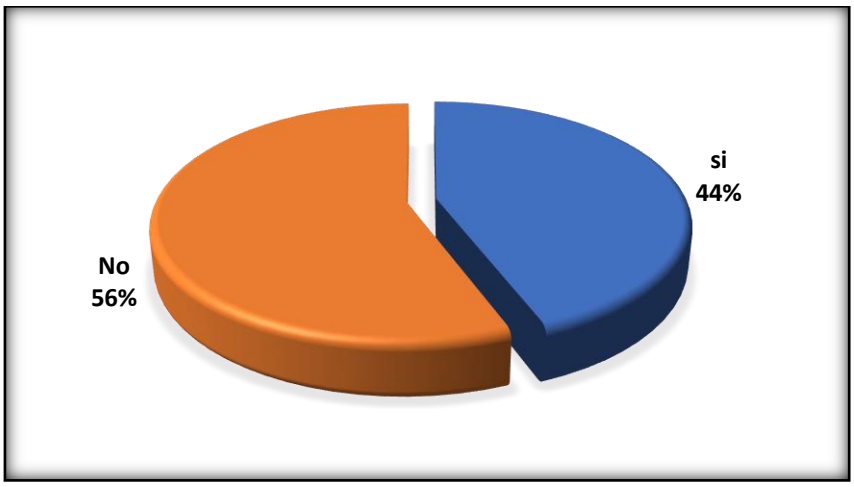
4. **¿SIENTES QUE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECURSOS HUMANOS SON CLAROS Y EFECTIVOS?**

Tabla 5 Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos

Detalle	N° de Personas	%
Si	30	44%
No	38	56%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5 Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos



Fuente: Elaboración Propia

Respuesta a la pregunta si son efectivos las políticas que tiene y el procedimiento de recurso humanos en el hospital se mencionó que no con el 56%, son efectivos seguida con el sí son efectivos con el 44%, de la efectividad de las políticas que se tiene.

.

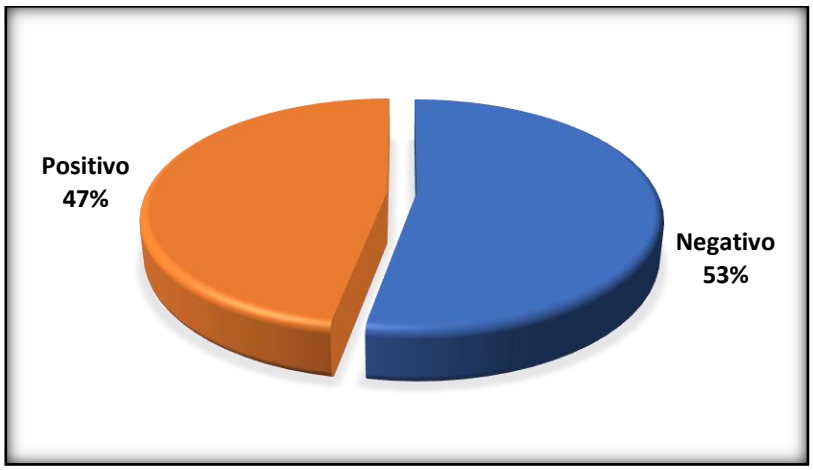
5. ¿CÓMO DESCRIBIRÍA EL AMBIENTE LABORAL EN EL HOSPITAL SAN PEDRO CLAVER?

Tabla 6 El ambiente laboral

Detalle	N° de Personas	%
Negativo	36	53%
Positivo	32	47%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6 El ambiente laboral



Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente pregunta, el ambiente laboral dentro el hospital la mayor parte de las personas encuestadas menciono lo siguiente que el ambiente es positivo dentro la institución con el 47% y es negativo con un 53%.

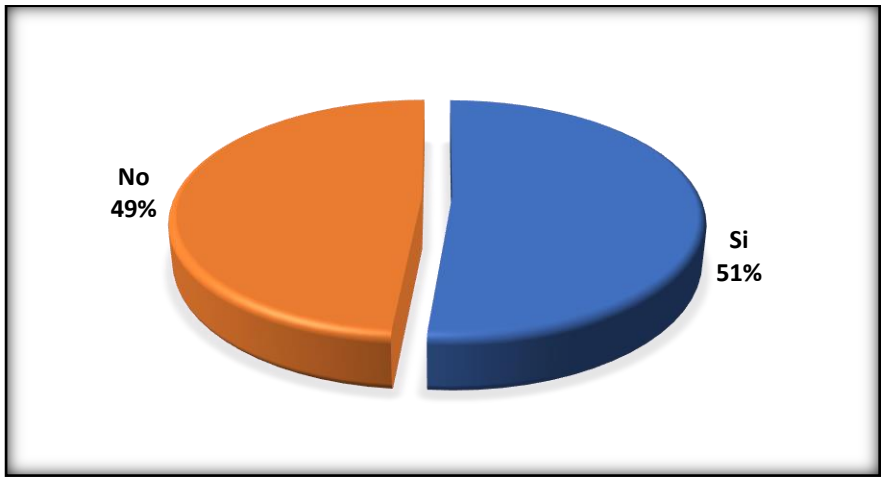
6. ¿CREES QUE HAY SUFICIENTES OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO PROFESIONAL EN EL HOSPITAL?

Tabla 7 Apoyo y reconocimiento por su trabajo

Detalle	N° de Personas	%
Si	35	51%
No	33	49%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7 Apoyo y reconocimiento por su trabajo



Fuente: Elaboración Propia

Se preguntó a las personas si les brinda un apoyo y reconocimiento por el trabajo que realiza dentro la institución mencionaron los siguiente con la mayor proporción en cierta medida sí reconocen la labor que realizan es el 49%, siguiendo con la otra proporción más alta es SI con el 51%, que no se lo reconoce por le labor que realizan.

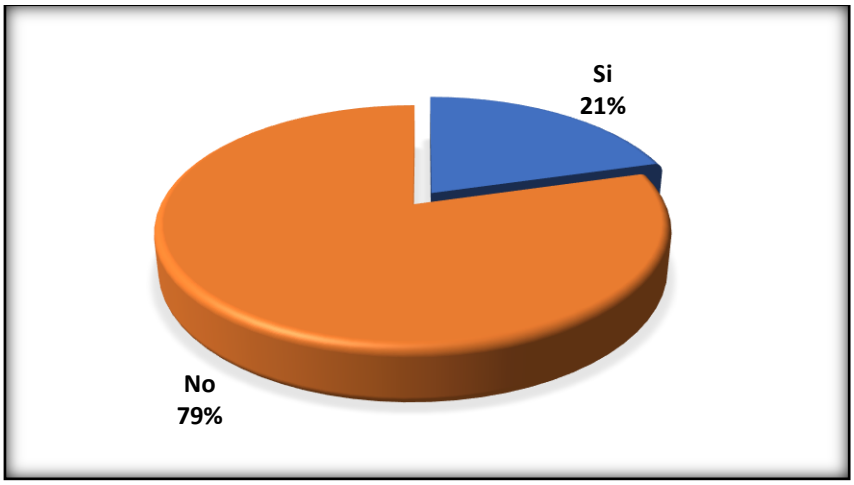
7. ¿HA EXPERIMENTADO ALGÚN TIPO DE DISCRIMINACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO?

Tabla 8 Discriminación o acoso en el lugar de trabajo

Detalle	N° de Personas	%
Si	14	20%
No	54	80%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 8 Discriminación o acoso en el lugar de trabajo



Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente pregunta se ha experimentado alguna discriminación laboral en el trabajo mencionaron lo siguiente con el mayor porcentaje mencionaron que NO con un 79% el otro porcentaje mención que SI sufrió discriminación con el 21%.

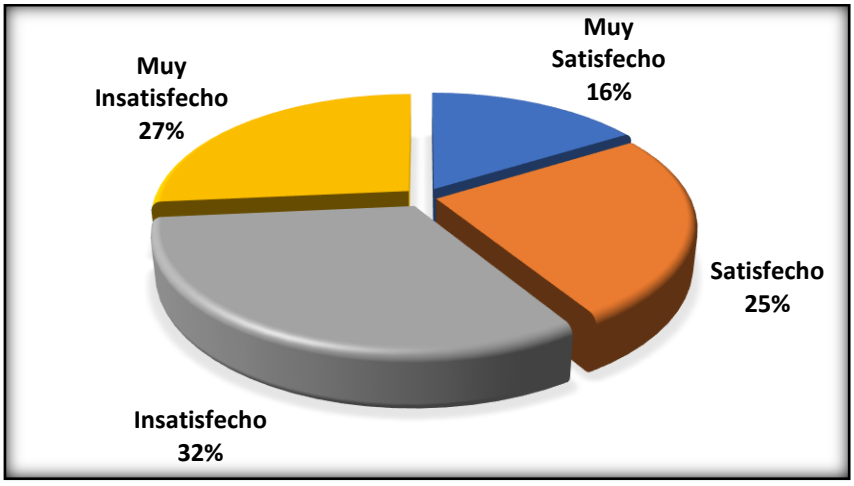
8. ¿NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LA PARTE ADMINSITRATIVA EN EL HOSPITAL SAN PEDRO CLAVER?

Tabla 9 Satisfacción Laboral

Detalle	N° de Personas	%
Muy Satisfecho	11	16%
Satisfecho	17	25%
Insatisfecho	22	32%
Muy Insatisfecho	18	26%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 9 Satisfacción Laboral



Fuente: Elaboración Propia

Se respondieron las siguientes preguntas mediante la realización de la investigación planteada, y los resultados son los siguientes están muy satisfechos 16%, están satisfechos con un 25%, que se encuentran insatisfechos tenemos 32% y muy insatisfechos tenemos con un 27%.

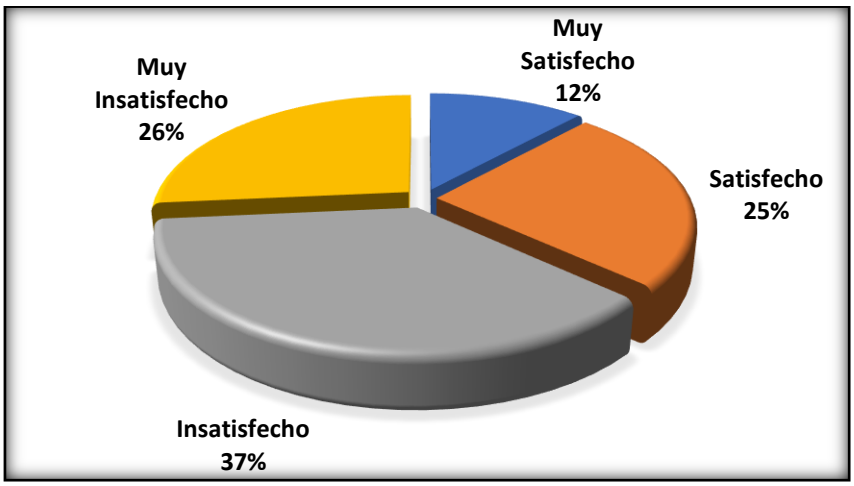
9. ¿CÓMO CALIFICARÍAS LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL HOSPITAL MAS EN LA PARTE DE ADMINSTRACION DE RECURSO HUMANOS?

Tabla 10 Comunicación Interna

Detalle	N° de Personas	%
Muy Satisfecho	8	12%
Satisfecho	17	25%
Insatisfecho	25	37%
Muy Insatisfecho	18	26%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 10 Comunicación Interna



Fuente: Elaboración Propia

En la encuesta, comenzamos con la comunicación internada en el hospital se mencionó, que se encuentran muy satisfecha con un 12%, que está satisfecha con un 25%, que están insatisfecha tenemos un 37%, y que se encuentran totalmente insatisfechas tenemos 26% de los trabajadores del hospital.

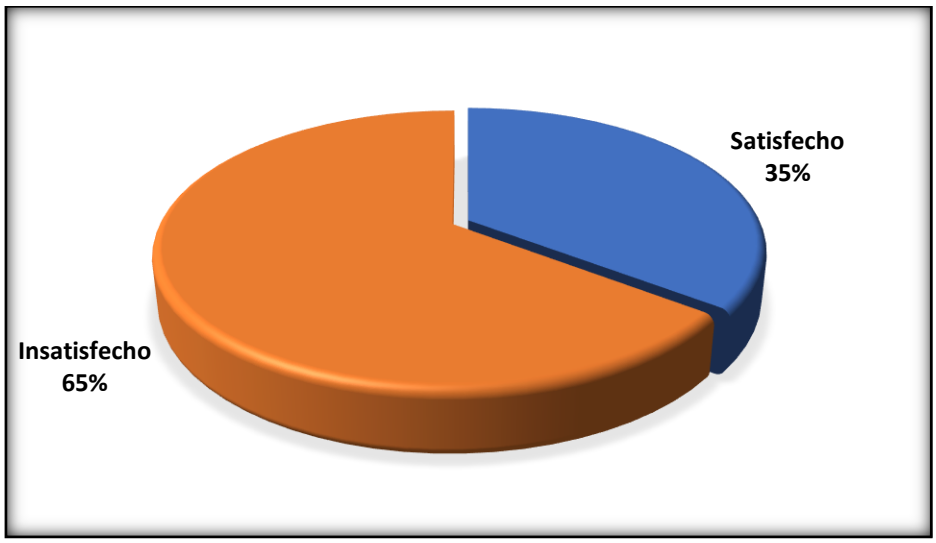
10. ¿ESTÁS SATISFECHO CON LOS BENEFICIOS Y COMPENSACIONES OFRECIDOS POR EL HOSPITAL QUE LE OTORGA LA ADMINITRACIOM?

Tabla 11 Satisfecho con los Beneficios y Compensaciones

Detalle	N° de Personas	%
Satisfecho	24	35%
Insatisfecho	44	65%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11 Satisfecho con los Beneficios y Compensaciones



Fuente: Elaboración Propia

Respuesta a la pregunta con los beneficios y compensaciones de recurso humanos en el hospital se mencionó que esta insatisfechos con un 65% y se encuentran satisfechos con un 35%.

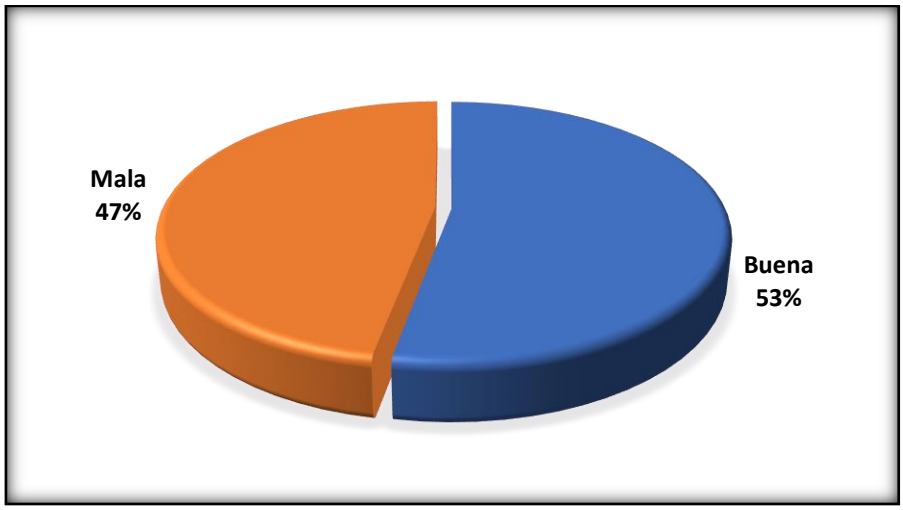
11. ¿CÓMO DESCRIBIRÍAS EL AMBIENTE LABORAL EN RECURSO HUMANOS EN EL HOSPITAL?

Tabla 12 El Ambiente Laboral de Recursos Humanos

Detalle	N° de Personas	%
Buena	36	53%
Mala	32	47%
Total	**68**	**100%**

Fuente: Elaboración Propia

Figura 12 El Ambiente Laboral de Recursos Humanos



Fuente: Elaboración Propia

En la siguiente pregunta, el ambiente laboral dentro recurso humanos el hospital la mayor parte de las personas encuestadas menciono lo siguiente. que el ambiente laboral dentro la institución es buena con un 53% y mala con un 47%

2.3 Análisis y discusión

En el análisis y discusión de los resultados del estudio, destaca la importancia de la gestión de recursos humanos en el ámbito hospitalario y cómo esta puede afectar directamente la calidad de atención que se brinda a los pacientes, la falta de personal y la mala gestión son problemas comunes en los hospitales de referencia, lo que puede llevar a una sobrecarga de trabajo y una disminución en la calidad de atención.

En cuanto a la composición del personal del hospital, se encontró que el 27% de los recursos humanos corresponden a enfermeras, el 22% pertenecían a personal manual, 19% trabajadores médicos, 11% personal administrativo y el 8% profesional odontológico. Estos datos son importantes para entender la distribución del personal en el hospital y para identificar posibles necesidades de contratación o redistribución de personal.

En cuanto a la comunicación interna en el hospital, se encontró que el 36% de los trabajadores considera que necesita mejoras, lo que indica que hay un margen de mejora en este aspecto. Además, la falta de claridad en la implementación de las políticas de recursos humanos y el desconocimiento de las mismas por parte del personal son debilidades importantes que deben ser abordadas.

En cuanto al reconocimiento del trabajo del personal, se encontró que la mayoría de los trabajadores siente que su labor no está reconocida como ellos quisieran, lo que puede afectar su motivación y desempeño. Además, se destaca la importancia de prevenir el acoso laboral y la discriminación dentro de la institución, ya que esto puede afectar negativamente el ambiente laboral y la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

En cuanto a la gestión del personal, se enfatiza la importancia de establecer políticas claras y efectivas para la selección, contratación y retención del personal, es importante establecer un ambiente laboral saludable y seguro para el personal, lo que puede mejorar su motivación y desempeño.

Los resultados del estudio destacan la importancia de mejorar la gestión de recursos humanos en el Hospital San Pedro Claver para garantizar una atención de calidad a los pacientes. Se deben abordar las debilidades identificadas en el estudio, mejorar la comunicación interna, implementar políticas claras y efectivas, reconocer y valorar el trabajo del personal y prevenir el acoso laboral y la discriminación. Además, se deben establecer políticas de selección, contratación y retención del personal y crear un ambiente laboral saludable y seguro.

CAPÍTULO III

CONCLUSIONES

- Respecto a la distribución temporal del personal del Hospital San Pedro Claver, se encontró que existe una distribución desigual del personal en los diferentes turnos, lo que puede afectar la calidad de atención que se brinda a los pacientes. Por lo tanto, se recomienda una redistribución del personal para garantizar la atención adecuada en todos los turnos.

- En cuanto a los canales de comunicación interna, se encontraron posibles fallas que pueden afectar la difusión efectiva de información interna. Por lo tanto, se recomienda mejorar la comunicación interna a través de la implementación de canales de comunicación efectivos y la capacitación del personal en el uso de los mismos.

- En cuanto a las iniciativas y programas de capacitación existentes para el desarrollo profesional del personal, se identificaron áreas de fortaleza y oportunidades para mejorar el crecimiento y desarrollo del personal, sin embargo, se recomienda fortalecerlos y desarrollar nuevos programas para mejorar las habilidades y conocimientos del personal.

- En cuanto a la percepción del personal en referencia a la aplicación y seguimiento de las políticas de recursos humanos, se encontraron debilidades en la implementación de estas políticas y en el conocimiento del personal sobre las mismas. Por lo tanto, se recomienda mejorar la implementación de las políticas de recursos humanos y capacitar al personal en su conocimiento y aplicación.

- Respecto a la satisfacción laboral y las percepciones del personal en referencia a las prácticas de recursos humanos en el hospital, se encontró que existe una insatisfacción generalizada en el personal debido a la falta de reconocimiento y valoración de su trabajo, la falta de claridad en la implementación de las políticas de recursos humanos y la falta de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Por lo tanto, se concluye que se debe mejorar la satisfacción laboral del personal a través de la implementación de políticas de reconocimiento

y valoración del trabajo, la clarificación de las políticas de recursos humanos y la creación de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

- En cuanto a las iniciativas y programas existentes para el desarrollo profesional del personal, se identificaron áreas de fortaleza y oportunidades para mejorar el crecimiento y desarrollo del personal. Se encontró que existen programas de capacitación y formación continua, pero que estos no son suficientes para satisfacer las necesidades del personal. Por lo tanto, se recomienda fortalecer los programas de capacitación existentes y desarrollar nuevos programas para mejorar las habilidades y conocimientos del personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arias, F. (2016). El Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. Venezuela. Episteme.
2. Benites, A. M. (2018). Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal para reducir los costos en la empresa World Group S.A.C. (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Obtenido de http://hdl.h
3. Cajares, D. y. (2015). Propuesta para el mejoramiento en los procesos de gestión del talento humano (reclutamiento, selección, contratación e inducción) en la empresa Palmasur S.A.T del Municipio de san Andrés de Tumaco. (Tesis pregrado). Univer. Obtenido de https://docplayer.es/60072173-Donald-rodrigocajares-preciado-luz-enid-hurtado-rodriguez.html
4. Casares, A. (2015). Arquitectura Sanitaria y Hospitalaria. (http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500920/n12.1_Arquitectura_sanitaria_y_gesti__n_medio_ambiental.pdf, Editor) Obtenido de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500920/n12.1_Arquitectura_sanitaria_y_gesti__n_medio_ambiental.pdf
5. Chiavenato. (2021). RECURSOS HUMANOS. Obtenido de https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf
6. Dessler. (2009). Administracion de los Recursos Humanos. Obtenido de https://repositorio.unan.edu.ni/4814/1/17041.pdf
7. Euroinnova. (2015). Obtenido de https://www.euroinnova.bo/blog/que-es-dotacion-personal
8. Memoria de Hospital San Pedro Claver, P. (2020). Obtenido de https://m.facebook.com/people/Hospital-San-Pedro-Claver/100069605389850/?locale=es_ES

9. Ministerio de Salud y Deportes Bolivia, M. (2017). Implementación del Modelo de Gestión: Redes de Salud, DILOS, SUMI y SNUS Módulo de Inducción 2003. Obtenido de https://es.scribd.com/document/146681067/Sumi-3# Consultado el 25 de Mayo 2017.

10. Mondy. (2014). Libro Tendencias en la Investigacón Universitaria Vol. X - Alinin. Obtenido de https://alinin.org/wp-content/uploads/2020/08/ten_inv_uni_x_187_203.pdf

11. Organizacion Mundial de la Salud, O. (2020). Obtenido de https://www.unsis.edu.mx/ciiissp/gestionYdesarrollo/desarrollos_teoricos/acad/2013.Sistemas-de-salud.-Modelos.pdf

12. Udape. (2011). Obtenido de https://www.udape.gob.bo/portales_html/Documentos%20de%20trabajo/DocTrabajo/2006/DT-0602.pdf

ANEXOS

Anexo 1

Encuesta para los Recursos Humanos del

Hospital San Pedro Claver

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en el Hospital San Pedro Claver?
    - Menos de 1 año
    - 1-5 años
    - 6-10 años
    - Más de 10 años
2. En una escala del 1 al 5, ¿Cómo calificaría la comunicación interna en el hospital?
    - Muy deficiente
    - Deficiente
    - Buena
    - Excelente)
3. ¿Ha recibido capacitación o formación en los últimos 12 meses relacionada con su puesto de trabajo en el hospital?
    - Si
    - No
4. ¿Sientes que las políticas y procedimientos de recursos humanos son claros y efectivos?
    - Si
    - No
5. ¿Cómo describiría el ambiente laboral en el Hospital San Pedro Claver?
    - Negativo
    - Positivo
6. ¿Crees que hay suficientes oportunidades de crecimiento profesional en el hospital?
    - Si
    - No

7. ¿Ha experimentado algún tipo de discriminación en el lugar de trabajo?
    - Si
    - No
8. ¿nivel de satisfacción laboral de la parte Administrativa en el Hospital San Pedro Claver?
    - Muy satisfecho
    - Satisfecho
    - Insatisfecho
    - Muy insatisfecho
9. ¿Cómo calificaría la comunicación interna en el Hospital más en la parte administrativa de recursos humanos?
    - Muy satisfecho
    - Satisfecho
    - Insatisfecho
    - Muy insatisfecho
10. ¿Estas satisfecho con los beneficios y compensaciones ofrecidos por el Hospital que otorga la administración?
    - Satisfecho
    - Insatisfecho
11. ¿Cómo describirías el ambiente laboral en Recursos Humanos en el Hospital?
    - Satisfecho
    - Insatisfecho