



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMON
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL - CEDEGES



**DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO Y DESEMPEÑO
LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL
POLICLÍNICO N° 32 DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD
REGIONAL COCHABAMBA AÑO 2005**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL TITULO DE MAGISTER EN
"SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD"**

TESISTA: SARA RODRÍGUEZ CLAURE

TUTOR : DR. DANIEL ILLANES VELARDE

**COCHABAMBA – BOLIVIA
2005**

ÍNDICE

CONTENIDO

Pág.

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
3. JUSTIFICACIÓN	3
4. OBJETIVO GENERAL	3
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3

CAPITULO II

MARCO CONTEXTUAL: CAJA NACIONAL DE SALUD

2.1. Característica general de la Caja Nacional de Salud en la Regional de Cochabamba	5
2.2. Historia	5
2.3. Población asegurada.....	6
2.4. Recursos Humanos.....	7
2.5. Departamento de Enfermería Regional Cochabamba	7
2.6. Características generales del Policlínico N° 32.....	8
2.7. Caja Nacional de Salud en la Actualidad	9

CAPITULO III

MARCO CONCEPTUAL: ELEMENTOS DE DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO

1. Gestión de Recursos Humanos	11
2. Concepto de desarrollo del Recurso Humano.....	16
3. Componentes de Desarrollo del Recurso Humano	17
3.1. Comunicación	17
3.1.1. Importancia de la Comunicación	18
3.1.2. Cualidades Personales	18
3.1.3. Tipos de Comunicación.....	19
3.1.4. Características	20
3.2. Retribución o incentivos	20
3.2.1 Importancia de la Retribución.....	21
3.2.2. Características de los Incentivos	23
3.2.3. Carrera Administrativa	23
3.3. La Motivación del Recurso Humano	24
3.3.1. Importancia de la Motivación	24
3.3.2. Características	26
3.3.3. Los beneficios potenciales de la Motivación	27
3.3.4. ¿Es posible mejorar la motivación en enfermería? ..	28

3.4. La Capacitación del Recurso Humano	29
3.4.1. Importancia de la Capacitación	30
3.4.2. Beneficios de la Capacitación en las organizaciones	30
3.4.3. Beneficios para el individuo que repercuten en la Organización	31
3.4.4. Beneficios en las Relaciones Humanas	33
3.4.5. ¿Cuándo iniciar la Capacitación?	33
3.5. Participación del Recurso Humano en la Toma de Decisiones	34
3.5.1. Selección de alternativas en la Toma de Decisiones	35
3.5.2. Importancia de la Toma de Decisiones	36
3.5.3. Cualidades personales en la Toma de Decisiones	36
3.5.4. Características en la Toma de Decisiones	37
3.6. Trabajo en Equipo	38
3.6.1. La Enfermera y el Trabajo en equipo	39
3.6.2. Importancia del Trabajo en Equipo	39
3.6.3. Ventajas del Trabajo en equipo	40
3.6.4. Desventajas del Trabajo en Equipo	40
3.7. Evaluación del Desempeño Laboral	41
3.7.1. ¿Quién evalúa?	41
3.7.2. Beneficios de la Evaluación	41
3.7.3. La Enfermería como Disciplina	42
4. El Papel de la Enfermera en el Mejoramiento de la Salud	42
4.1. Recomendaciones exitosas para la relación Enfermera – Paciente	44
4.2. El Departamento de Enfermería y su relación con el Equipo de Salud	45

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación	48
4.2. Área de estudio	48
4.3. Universo y Muestra	49
4.4. Unidad de análisis	49
4.5. Proceso de la investigación	49
4.6. Fuente de información	50
4.7. Delimitación del trabajo	50
a. Variable de estudio	51
b. Metodología	51

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Comunicación	52
-------------------------	----

5.2. Retribución o Incentivos	56
5.3. Motivación	64
5.4. Capacitación	69
5.5. Participación en la Toma de Decisiones	75
5.6. Trabajo en Equipo.....	79
5.7. Evaluación del Desempeño Laboral	82
5.8. Sistematización del Diagnóstico Situacional	
1. Resultados del Diagnóstico Situacional.....	90
2. Identificación de Problemas	91
VI. CONCLUSIONES	93
RECOMENDACIONES	95
ANEXOS	96
Anexo N° 1	97
Anexo N° 2	99
Anexo N° 3	102
BIBLIOGRAFÍA	103

DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL POLICLÍNICO N° 32 DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD. REGIONAL COCHABAMBA AÑO 2005

I. CAPÍTULO. INTRODUCCIÓN

El trabajo como actividad fue instituida por el supremo hacedor Dios. *"Tomó, pues, Jehová al hombre y lo puso en el huerto del Edén para que lo labrara y lo guardase."* (Valera 2000:2) (1) Dicha tarea consistía en poner nombre y clasificar a todo ser viviente (animal, vegetal y mineral)... Los nombres puestos por Adán permanecen hasta nuestros días. *"Con el sudor de tu rostro comerás el pan hasta que vuelvas a la tierra,"*(Ibid: 2) (2) había sentenciado Dios a Adán y desde entonces, las personas de todas las razas en todo el globo terráqueo cumplen con la misión de trabajar para el sustento propio y de su familia. Muchas veces esta actividad es causa de problemas divergentes en las organizaciones y en la misma sociedad, debido al nivel de compromiso de sus empleados, unos trabajan con agrado a pesar de las circunstancias adversas mientras que otros solo cumplen el horario de trabajo.

La Caja Nacional de Salud, es una de las instituciones más grandes de la seguridad social en Bolivia, con frecuencia la atención prestada es motivo de reclamos por no satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios consultantes manifestando constantes quejas **directas** a las autoridades de la institución por la *"mala atención médica recibida"*, (El Deber 2004:06 Pg.5) (3) e **indirectas** por los medios de comunicación oral y escrita. Al respecto, el personal de salud pone su mayor esfuerzo en la realización de su trabajo, refieren que los usuarios ya vienen con bronca. Esta situación desacredita la imagen de la institución y a sus integrantes.

En relación con las **Instituciones Privadas**, estas, en general tienen un mejor ambiente de trabajo, existe mayor comunicación y calidad de atención, las decisiones son oportunas y convenientes, el personal tiene un mayor compromiso institucional, quizás por que ellas aplican la filosofía de calidad, que surge en la década de los años 90, con un enfoque en la educación (capacitación y actualización), producción de material educativo y marketing para mejorar la calidad de atención mediante la comunicación persuasiva. (López 2002:3) (4)La enfermera, en la

Caja Nacional de Salud, asiste a ella con la esperanza de dar su mejor aporte de conocimientos, habilidades, destreza, deseo de aprender y obtener un salario como retribución a su esfuerzo laboral. En este proceso juegan un papel importante elementos que son parte de la gestión de recursos humanos, que hoy por hoy se reconocen como principales factores que promueven el desarrollo del personal que trabaja en una institución, entre ellos podemos citar: La Comunicación, la Motivación, la Capacitación, la Retribución o Incentivos, la Participación en la Toma de Decisiones, la Carrera Administrativa, el Trabajo en Equipo y la Evaluación de Desempeño Laboral; elementos que son el motivo de análisis del presente estudio.

El comportamiento de la enfermera en su fuente de trabajo no es resultado de los factores existentes en la institución, sino, depende de la óptica con que mira la enfermera hacia el interior de su institución, también, de las formas de comunicarse con su entorno, la comunicación, cumple un papel importante dentro de la institución, por que permite proporcionar información de las actividades desarrolladas, facilita las funciones de mando, toma de decisiones, solución de problemas y control.

Con esta investigación, se pretende hacer un análisis al interior del departamento de enfermería, para determinar si los componentes de desarrollo de los recursos humanos se cumplen o no en el desempeño laboral de la enfermera en el Policlínico N° 32 de la Caja Nacional de Salud, en la ciudad de Cochabamba, considerando que el trabajo de enfermería por su estructura, está íntimamente relacionado a la **coordinación activa y continua** que se establece con el resto del equipo de salud en la ejecución de tareas.

Este análisis permitirá encontrar algunos elementos relevantes que coadyuven a identificar, potenciar las fortalezas y eliminar o disminuir las debilidades que puedan existir al interior del gremio. Se trata de encontrar elementos que conduzcan a visualizar un futuro cambio, si corresponde, a realizar en un nuevo escenario de aquí la importancia del estudio.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El problema que motiva la presente investigación se relaciona con el desconocimiento de la situación actual de los factores que promueven el desarrollo de los recursos humanos en el personal de la C.N.S.

¿Qué componentes de desarrollo de gestión del recurso humano se cumplen en las acciones que realiza el personal de enfermería del Policlínico N° 32 de la C.N.S. y cómo influyen en su desempeño laboral?

3. JUSTIFICACIÓN:

Se considera importante analizar el trabajo del personal de enfermería referente a la motivación, tipos de incentivos, cursos de capacitación, actualización y otros, para realizar un diagnóstico situacional en base a los componentes del desarrollo de los recursos humanos.

En resumen, se considera necesario hacer un estudio analítico de esta situación, que permitirá conocer la manera en que el personal de enfermería lleva a cabo sus actividades laborales día a día y su relación con las diferentes áreas mencionadas. Los resultados del estudio permitirán la identificación de intervenciones tendientes a:

- Favorecer a un mejor y mayor rendimiento laboral.
- Mejorar las relaciones interpersonales intra y extra institucional.
- Incentivar a la competitividad al contar con personal capacitado acorde al avance científico y tecnológico.
- Mejorar la producción del servicio.
- Mejorar la imagen del gremio e institucional.

4. OBJETIVO GENERAL

Conocer y analizar los factores relacionados con el desarrollo del recurso humano en el personal de enfermería del Policlínico N° 32 de la C.N.S. y su relación con el desempeño de este recurso humano.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 5.1. Identificar mecanismos y formas de comunicación del personal de enfermería del Policlínico N° 32 de la C.N.S.

- 5.2. Describir los tipos de retribución o incentivos que recibe el personal de enfermería por el trabajo realizado.
- 5.3. Precisar si el personal de enfermería tiene acceso a la carrera administrativa.
- 5.4. Identificar las formas de motivación que impulsan a realizar el trabajo del personal de enfermería.
- 5.5. Verificar la existencia de programas o planes de capacitación dirigidos al personal de enfermería.
- 5.6. Determinar el grado de participación del personal de enfermería en la toma de decisiones.
- 5.7. Describir si el personal de enfermería contribuye al trabajo en equipo.
- 5.8. Verificar la existencia de mecanismos de evaluación de desempeño laboral del personal de enfermería.