

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

UNAN-MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria de Estelí

FAREM-Estelí



**Seminario de graduación para optar al título de Licenciada(o) en
Administración de Empresa.**

Tema:

**Aportes de la administración de recursos humanos en el desarrollo
organizacional del Hospital de Pueblo Nuevo en el I Semestre 2016.**

Autores:

- **Guerrero Hernández Daniel de Jesús.**
- **Ramírez García Xiomara Lorena**
- **Toruño Rodríguez Gabriela Nathalie**

Tutores:

- **MSc. Flor Idalia Lanuza.**
- **MSc. Alberto Sevilla.**

Enero: 2017.

Aportes de la administración de recursos humanos en el desarrollo organizacional del Hospital de Pueblo Nuevo.

AUTORES: Ramírez García Xiomara Lorena.¹

Guerrero Hernández Daniel de Jesús.

Toruño Rodríguez Gabriela Nathalie

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Hospital Monseñor Julio César Videa del municipio de Pueblo Nuevo del departamento de Estelí - Nicaragua, realizado durante el primer semestre del año 2016. En esta investigación se analizan los efectos de la administración de recursos humanos para el desarrollo de la organización, y el funcionamiento de recursos humanos como es reclutar, seleccionar, comunicar y capacitar al personal del hospital; también se propone un plan de mejora que permita el desarrollo de la organización. El estudio se justificó con el análisis de variables del ambiente interno, conducta laboral, percepción de los usuarios externos con la atención del servicio, contribuir a una mejor interacción entre las personas que demandan servicios de salud con el personal que labora en el hospital. Metodológicamente la investigación se aborda mediante hipótesis con variable dependiente e independiente, con la aplicación de un diseño de investigación de campo. El método que se utilizó fue el enfoque cuantitativo que es de tipo descriptivo el cual permitió diseñar los instrumentos de recolección de datos como son la encuesta y la entrevista. El procesamiento de datos permitió determinar que el área de administración recursos humano realiza un buen funcionamiento para la búsqueda de calidad y la mejora en el ambiente organizacional así como brindar un buen servicio. **Palabra clave:** administración de recursos humanos, desarrollo organizacional, proceso del desarrollo.

¹ Egresado de la carrera de administración de empresas UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE NICARAGUA- FAREM ESTELI. Correo. Xiomaralorena@yahoo.es Daniel.guerrero24@yahoo.es toruo-gabriela@yahoo.es

Administration contribution of human resources to the organizational development at the hospital of Pueblo Nuevo.

Abstract

This paper deals with the contribution of the administration of human resources, for the organization development at the primary hospital Mons. Julio César Videa in the municipality of Pueblo Nuevo, Estelí during the first semester in 2016.

In this research project the effects of the administration of human resources for the organization development is analyzed. Also the operation of human resources as recruitment, selection, communication and training to the hospital employees. The suggestion of an improvement plan which will help to the development of the organization was created.

The study was justified through the analysis of variables of internal environment, employee's behavior, perception of external users with the service attendance, contributing to the improvement between people who demands health services with the hospital employees.

This research has a methodological approach which was developed through the hypothesis variables dependent and independent with the design of a research project usage. The Method used was a descriptive quantitative approach which allowed the design of data collection instruments, appropriate to gather information as survey and interview. The data procedure allowed to determine that the administration area of human resources has a good operation in theirs seek for quality and the improvement in the organizational environment as bringing the best attention.

Key terms: Administration of human resources, organizational development and development procedure.

INTRODUCCION

El presente trabajo investigativo, tiene por objetivo identificar los efectos de la administración de recursos humanos en el desarrollo de la organización del hospital del municipio de Pueblo Nuevo durante el año 2016.

Este documento intenta recoger los elementos más importantes para indagar cómo es el funcionamiento de la administración de recursos humanos en el hospital y como podrá ayudar nuestra investigación a la organización.

La administración de Recursos humanos desempeña un rol muy importante como es reclutar, seleccionar, capacitar y conservar el personal adecuado que cumplan con el perfil y los requerimientos de los puestos existentes, para esto la (ARH) administración de recursos humanos debe apoyarse en aspectos como: cumplimiento de la ley, servicio que presta la organización . (Arias Galicia, Adminidtración de recursos humanos, 2006)

Un buen desarrollo organizacional es un esfuerzo libre y continuo de la gerencia que se vale de todos los recursos de la organización con especialidad el recurso humano a fin de hacer creíble, sostenible y funcional a la organización. (Rivas Quinto, 2007)

MATERIALES Y METODOS

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo: se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos educativos, utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

Nuestra investigación es aplicada porque se estudió la problemática del desarrollo organizacional. El trabajo de investigación es de tipo descriptivo ya que describieron la tendencia de la población, esto busca especificar las propiedades importantes de persona o grupo el cual fue sometido a un análisis.

La población está compuesto por un total de 74 colaboradores de los cuales 15 de ellos son varones y 59 son mujeres. La muestra está compuesta por 62 colaboradores del hospital del municipio de pueblo Nuevo. El tipo de muestreo es probabilístico porque todos los trabajadores tuvieron la misma probabilidad de formar parte de la muestra.

El censo un recuento de los individuos que conforman una población y se hará referencia de elementos que se va a realizar las observaciones sobre lo que se quiere investigar. (Johnson, 2005)

Los instrumentos seleccionados fueron: la encuesta y la entrevista, estas técnicas permitieron abordar con más detalle los aspectos que se propusieron analizar según las preguntas planteadas y los objetivos de investigación.

La investigación de la encuesta fue aplicada a todos los colaboradores del Hospital Primario Mons. Julio César Videa de Pueblo Nuevo, la aplicación de encuesta en esta investigación fue muy valiosa porque permitió recopilar información detallada de cuales son aporte de la administración de recurso humanos para el desarrollo de la organización.

La encuesta es un estudio donde el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigida a una muestra representativa. (Gonzalez & Maradiaga, 2003)

Se aplicó la entrevista a la directora y la responsable de recursos humanos del hospital de Pueblo Nuevo, esto nos permitió contar con información que fue útil para nuestra investigación.

La investigación documental se realizó con la búsqueda de información existente en libros e internet; esto permitió contar con una base para la redacción y organización de los instrumentos. De la misma manera, en esta etapa se llevó a cabo la coordinación con la institución y personas que brindaron la información.

Se elaboró la guía de encuesta, la cual se aplicó a los trabajadores del hospital de pueblo nuevo durante el primer semestre 2016, con el objetivo de obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación

Se aplicaran 62 encuestas a los colaboradores en diferentes cargos en el hospital Julio Cesar Videa del municipio de pueblo nuevo durante el primer semestre 2016, por medio de ella obtendremos información necesaria. Se realizaran 2 entrevistas al encargado de recurso humanos y director del hospital, mediante los cuales se completara información obtenida de la aplicación de encuesta.

Se procesara y analizara la información obtenida con la implementación de los instrumentos a cada colaborador, así logrando los resultados y conclusiones finales.

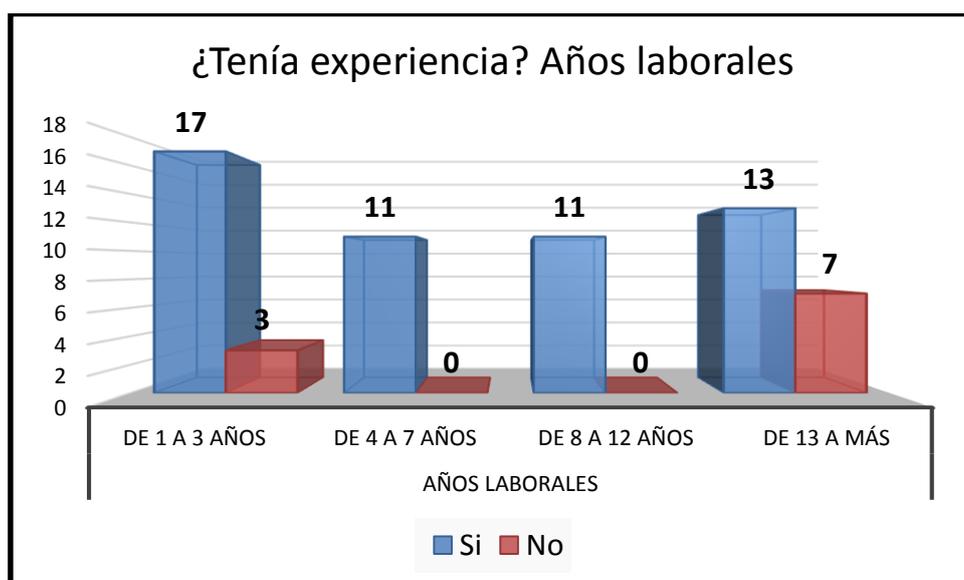
RESULTADO Y DISCUCIONES

Describir el funcionamiento de la administración de recursos humanos en el Hospital de Pueblo Nuevo.

En el hospital de Pueblo Nuevo la mayoría de los colaboradores son enfermeras y otros que está compuesto por el personal de apoyo como: Administración, Recursos Humanos, personal de aseo, kardex, bodega, laboratorio, epidemiología, estadísticas y terapéutica y doctores.

Tomando en cuenta que el personal de enfermería es la más representativa, esto se debe a que en el hospital hay mayor demanda (enfermeras), ya que en el municipio en la mayoría de las comunidades existen centros de salud los cuales son atendidos por las enfermaras porque son las que llevan registros de niños y mujeres embarazadas.

En el hospital cuando se selecciona al personal para ocupar un cargo en su mayoría ya tienen experiencia, en la cual se destaca los que tienen de 1 a 3 años de estar laborando para el hospital. Por tanto se puede decir que el departamento de recursos humanos del hospital contrata personal que ya tiene amplio conocimiento en el cargo que va a desempeñar, los cuales ya vienen preparados desde las universidades que provienen donde realizaron practicas por largos periodos en hospitales.



La doctora Claudia García directora del hospital de Pueblo Nuevo en una entrevista realizada manifestó que al momento de seleccionar al personal “nos apegamos al manual de funciones del ministerio de salud, donde se muestran los requisitos de cada perfil que se está buscando”.

Lic. Alba Cristina responsable de recursos humanos brindó el paso a paso del proceso de selección:

- Publicación de la plaza a contratar de manera interna en el establecimiento de salud.
- Recepcionar los currículos con su respectiva solicitud de los y las aspirantes.
- Se forma el comité de selección compuesta por tres miembros de la carrera sanitaria secretario FETSALUD, Recursos Humanos, jefe inmediato del área donde se contratara el nuevo recurso.
- Se seleccionan 3 candidatos de acuerdo a las necesidades de la institución, tomando en cuenta capacidades técnicas del recurso, experiencia, habilidades y destrezas trabajo social con la red comunitaria, en actividades propias del MINSA.
- Se le aplicara entrevista oral a los tres candidatos para calificar actitudes y aptitudes.
- Se contrata al aspirante que logre mayor calificación cuantitativa.

Al momento de reclutar al personal, el departamento de RRHH lo hace para rellenar una vacante o puesto disponible.

De manera que se puede decir que cuando hay una vacante, el cargo que este va a ocupar ya está definido, por lo general tiene que ser doctor, enfermera profesional o técnica, especialista entre otros. Esto quiere decir que un practicante que en ese momento se encuentre ahí realizando sus prácticas es un fuerte candidato para formar parte de la institución de salud.

Por otra parte esto sucede debido a que hay constantes jubilaciones, muertes ocasionales y.

Según Claudia García directora del hospital un aspirante debe presentar como requisito para optar a un cargo los siguientes:

- Solicitud de empleo.
- Récord de policía.

- Certificado de salud.
- Recomendación que ha participado en actividades en comunidad y currículo.

Por otra parte, la responsable de recursos humanos Alba Cristina añade que un candidato debe tener valores como:

- Capacidad técnica de acuerdo al perfil.
- Solvencia moral.
- Actitud de servir.

Explicar la interrelación de la organización del personal de administración de recursos humanos del Hospital de Pueblo Nuevo.

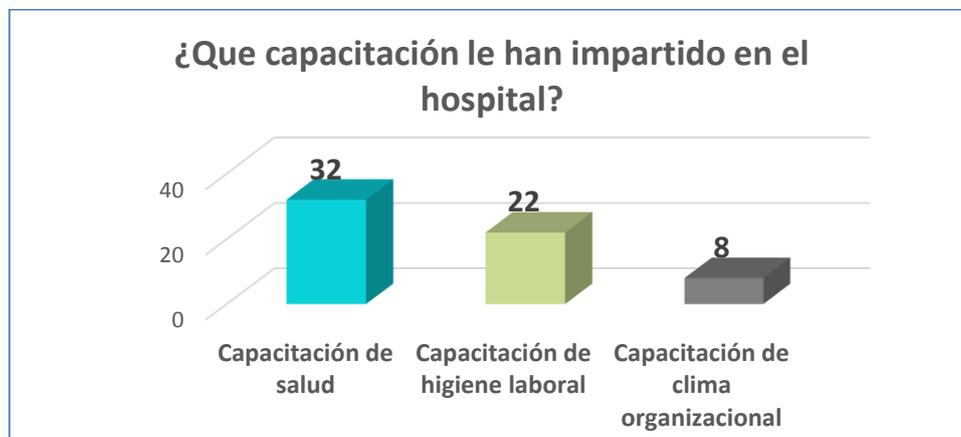
Los colaboradores del hospital reciben capacitación de salud y capacitación de higiene laboral.

Tomando como referencia resultados la capacitación de salud, se debe estar actualizando e informando sobre los virus que en la actualidad están afectando a la población tales como: Zika, Chikungunya y Dengue, en cuanto a higiene laboral es un aspecto muy importante para el buen desempeño y presentación de la unidad de salud. Según la responsable de recursos humanos para que los colaboradores adopten nuevas ideas y culturas les brindan capacitación continua, siendo reforzado con acompañamientos. (García, 2016).

Los colaboradores comentaron que lo motivan mediante certificado o reconocimiento y ser motivados mediante festejos en su día de cumpleaños. La encargada de recursos humanos manifestó que para motivar al personal realizan asambleas para informar logros y avances de la unidad de salud, asambleas generales con trabajadores/as de todos los niveles, actividades sociales y recreativas. La Doctora Claudia opinó que la motivación se da por medio de la obtención del Salario, bono, libre el día del cumple año, se realiza actividades como el día del padre, madre y trabajador/a.

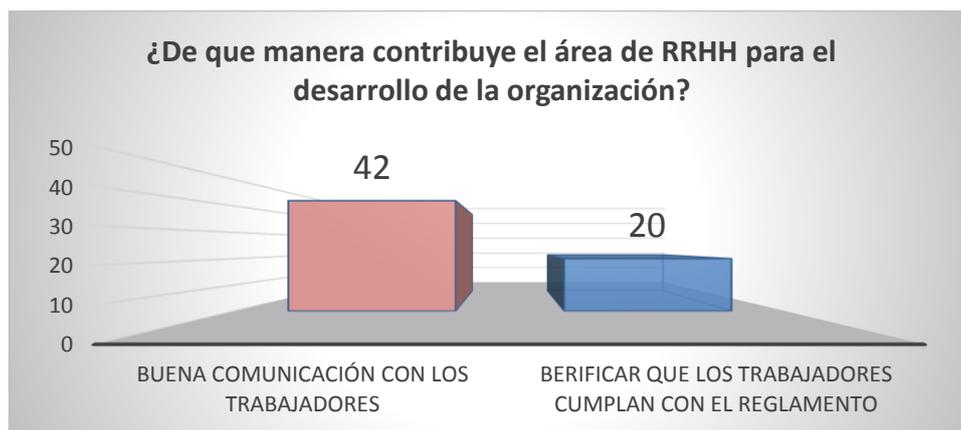
Lo colaboradores comentaron que cuando iniciaron a trabajar únicamente le orientaron el reglamento. En las unidades de salud únicamente le orientan el reglamento porque eligen personal que ya tiene experiencia. Por su parte la responsable de recursos humanos refiere que las orientaciones son emanadas

de forma horizontal y vertical con todos los niveles. Por otra parte la directora del hospital aduce “es una comunicación de dos vía yo le doy información y ellos me comunican sus inquietudes”.



Analizar la contribución de la administración de recursos humanos en el desarrollo organizacional del Hospital de Pueblo Nuevo.

También comentaron que una manera de aportar a la organización es manteniendo la comunicación entre los trabajadores. Según criterios la comunicación en la organización es un factor importante porque permite orientar e informara sobre cualquier eventualidad, y como recursos humanos es importante estar pendiente que los empleados cumplan el reglamento para para ver el rendimiento y calidad de cada uno de ellos. Por su parte Alba Cristina (RRHH) manifiesta “por la particularidad de la institución que ayuda al personal en su constante actualización económico y profesional con el propósito de avanzar junto con la tecnología y nuevas patologías”. La comunicación como un proceso mediante el cual trasmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr la comprensión y acción. La comunicación es indispensable para lograr la necesaria coordinación de esfuerzos al fin de alcanzar los objetivos perseguidos por la organización. (Chiavenato, Administración de recursos humanos , 2011).



En el hospital les exige a sus colaboradores calidad y en algunas áreas les exigen rendimiento debido al tipo de actividad y cargo que ejercen. Desde el punto de vista y debido que es una organización publica lo principal para ellos es la calidad, ya que tratan de atender pacientes y no importa que el doctor atiendan únicamente a tres pacientes lo importante que lo haga bien.

La mayoría de los colaboradores dijeron que el ambiente laboral es agradable y otros trabajadores manifestaron que es bajo presión.

Para los colaboradores del hospital que trabajan en ambiente agradable cumplen con sus actividades normales como por ejemplo: un doctor le pasan 3 expedientes de pacientes él se toma todo su tiempo para preguntar, recomendar, informar y no importa el tiempo que este se tome en atenderlos.

En el caso que trabaja bajo presión se hace referencia al área de administración y emergencia donde se presentan casos que son de prioridad y algunos casos hasta de muerte.

En el hospital necesita cambios en el ambiente laboral.

Caben mencionar que cambios en el ambiente laboral se refieren a una buena relación entre compañeros que no haya preferencias para ninguno, que los roles de turno y el reglamento sea aplicados equitativamente.

Proponer un plan de mejoras en el proceso organizacional en el Hospital de Pueblo Nuevo.

A partir de este planteamiento se realiza el análisis FODA para proponer estrategias de mejora que ayudara al desarrollo de la organización del hospital para el aprovechamiento de las oportunidades y fortalezas que posee actualmente.

Las instituciones públicas de Nicaragua se caracterizan por funcionar totalmente con recursos económicos proporcionados por el estado y en la mayoría de las instituciones y mucho más en las de servicios de salud, el presupuesto es muy limitado para hacerle frente a la alta demanda del servicio de atención médica en cuanto a medicamentos, equipos tecnológicos, de limpieza, medios de transporte, equipos de oficinas entre muchos más que son de primera necesidad para brindar atención.

Por otra parte, se tiene que lidiar con el comportamiento y actitudes de los pacientes que acuden a las unidades a demandar del servicio, así como también epidemias y virus que en los últimos años están afectando a la población.

Conclusiones

La organización cuenta con un departamento de administración de recursos humanos conformado con su responsable del área que facilita la información y control a los colaboradores de toda la organización, mejorando la calidad del desempeño laboral de hospital. Así mismo, en cada departamento se realiza control donde se delega a un responsable con el objetivo de contribuir en la administración de recursos humanos, su demanda actual ha aumentado respecto a los años anteriores que trae como resultado la necesidad de incrementar capacitaciones de salud al personal y de esta manera aumentar las capacidades a afrontar las crecientes enfermedades que la población está presentando.

La organización se dedica a brindar servicios y depende en su totalidad del presupuesto destinado por el gobierno, por tanto debería destinar recursos materiales y humanos para satisfacer las necesidades de la población.

La principal dificultad que presenta el hospital es que debe de ajustarse a un presupuesto limitado además de eso a políticas de gobierno y en muchos casos a enfermedades desconocidas el cual demandan nuevos medicamentos, profesionales especialistas para poder hacer frente y controlar las pandemias.

La organización trabaja en conjunto con la comunidad y con algunas organizaciones afines para hacer frente a las demandas, tal es caso de la organización mundial de salud que aporta grandes conocimientos científicos.

Se demostró que el área de administración de recursos humanos aporta al desarrollo organizacional manteniendo la comunicación con todo el personal, motivando, capacitando, orientado el reglamento y siempre en busca de la calidad en la atención de la población.

Se detectó que a los nuevos empleados se les adopta cultura y brindarle confianza para que se adapte en el área y con la organización en la que desempeñan sus funciones.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores del hospital primario Monseñor Julio César Videa debe considerar los siguientes factores para incrementar su rendimiento.

Seguir manteniendo buenas relaciones laborales con el personal

Que los colaboradores cumplan con las actividades encomendadas por sus superiores inmediatos.

Supervisión de la asistencia de los colaboradores a los cursos impartidos.

Evaluar el clima laboral de la institución para que los colaboradores mejoren su rendimiento.

Trabajar con el área de administración de Recursos humanos por que una área importante en la organización por la necesidad de reclutar, seleccionar, capacitar y conservar el personal adecuado que cumplan con el perfil y los requerimientos de los puestos existentes, para esto la (ARH) administración de recursos humanos debe apoyarse en aspectos como: cumplimiento de la ley, servicio que presta. (Arias Galicia, Adminidtración de recursos humanos, 2006).

El rol del responsable de recursos humanos es un ámbito de planificación que implica ser el guía y referencia para sus colaboradores. Es un gran desafío para cada uno de los colaboradores pero ayuda al desarrollo de la organización. (Puignau, 2000).

Bibliografía

- Arias Galicia, F. (2006). *Adminidtración de recursos humanos*. México: Trillas.
- Beakear, R. (2005). *Desarrollo Organizacional*. Australia: Pearson Prentice.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (Segunda Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Gonzalez, R. J., & Maradiaga, L. L. (2003). *Tesis de Recursos Humanos*. Farem-Esteli.
- Johnson, R. (2005). *Estadística Elemental*. Nueva York: Universitaria.
- Puignau, J. (2000). *Políticas de recursos humanos*. Uruguay: Procisur.
- Rivas Quinto, J. F. (2007). *pdf.factory*. Recuperado el 24 de abril de 2016, de www.pdfactory.com.