

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



**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL HOSPITAL
MUNICIPAL LA MERCED GESTIÓN 2022 LA PAZ - BOLIVIA**

POSTULANTE: Dra. Daniela Alcira Claros Pardo

TUTOR: MSc. A. Alexander Iturralde E.

**Trabajo de grado presentado para optar al título de Especialista
en Salud Pública Mención Gerencia en Salud**

La Paz – Bolivia

2023

DEDICATORIA

A mis padres Norma Victoria Pardo Marina y José Alberto Claros Zambrana, a mi hermana Alejandra Claros Pardo y mi esposo Ricardo Bejar Zegarrundo que cuentan con mi admiración por apoyarme a cumplir mis sueños y metas todo dentro de la honestidad.

Agradecimiento

Agradezco:

A mi familia

Al Hospital Municipal la Merced

El director del Hospital Municipal la Merced Dr.

Mario Ivar Pacheco Cardozo

Ex directora del Hospital Municipal la Merced

Dra. Ximena Zoraya Salinas Martínez

A todo el personal de salud y administrativo del

Hospital Municipal la Merced

Al tutor MSc. A. Alexander Iturralde E.

A la Universidad Mayor de San Andrés por ser mi
casa de estudios

Y a todos los docentes que participaron en mi
formación académica

ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	3
II. ANTECEDENTES	5
2.1. ANTECEDENTE TEÓRICO.....	5
2.2. ANTECEDENTE INSTITUCIONAL.....	7
III. JUSTIFICACIÓN.....	9
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
V. OBJETIVOS.....	12
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	12
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
VI. MARCO TEÓRICO	13
6.1. USUARIO INTERNO Y EXTERNO.....	13
6.2. SATISFACCIÓN	13
6.3. SATISFACCIÓN LABORAL.....	14
6.4. CULTURA ORGANIZACIONAL.....	16
6.5. CLIMA ORGANIZACIONAL.....	17
6.6. FACTORES AMBIENTALES	19
6.7. SALUD FÍSICA, PSÍQUICA Y SOCIAL.....	21
6.8. PIRÁMIDE DE MASLOW.....	23
6.8.1. Necesidades fisiológicas	24
6.8.2. Necesidades de seguridad	24
6.8.3. Necesidades sociales o de afiliación.....	24
6.8.4. Necesidades de estima	24
6.8.5. Necesidades de autorrealización.....	25

6.9. TEORÍA DE LOS FACTORES.....	25
6.10. EFICIENCIA Y EFICACIA:.....	26
VII. MARCO LEGAL.....	27
7.1. LEY N° 3131, LEY DEL EJERCICIO PROFESIONAL MÉDICO, DEL 8 DE AGOSTO DE 2005.	27
7.2. ESTATUTO DEL TRABAJADOR EN SALUD DE BOLIVIA, 6 DE NOVIEMBRE DE 2006.	27
7.3. LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES, 6 DE DICIEMBRE DE 2013.....	28
7.4. CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA MÉDICA.....	28
VIII. DISEÑO METODOLÓGICO	30
8.1. TIPO DE ESTUDIO:	30
8.2. POBLACION Y LUGAR:	30
8.3. CRITERIO DE SELECCIÓN:	30
8.3.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:	30
8.3.2. CRITERIOS DE EXCLUSION:	31
8.4. VARIABLES.....	31
8.5. PLAN DE ANÁLISIS	32
8.6. ASPECTOS ÉTICOS.....	33
IX. RESULTADOS.....	35
9.1. ENCUESTAS.....	35
X. CONCLUSIONES	57
XI. RECOMENDACIONES	59
XII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	63
XIII. ANEXOS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
TABLA N° 1 FACTORES EXTRÍNSECOS E INTRÍNSECOS	21
TABLA N° 2 MOTIVACIÓN ALTA Y BAJA.....	22
TABLA N° 3 VARIABLES	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
GRÁFICO N°1 PIRÁMIDE DE MASLOW.....	23
GRÁFICO N° 2 GENERO DEL PERSONA.....	35
GRÁFICO N° 3 ESTADO CIVIL.....	36
GRÁFICO N° 4 SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	36
GRÁFICO N° 5 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL.....	37
GRÁFICO N° 6 EN QUE ÁREA NECESIRA CAPACITACIÓN.....	38
GRÁFICO N° 7 CARGOS INSTITUCIONALES	38
GRÁFICO N° 8 COMO SE ADAPTÓ EN SU FUENTE DE TRABAJO	39
GRÁFICO N° 9 COMO ES LA COMUNICACIÓN INTERNA	40
GRÁFICO N° 10 EQUIPO DE APOYO	40
GRÁFICO N° 11 COMO FUNCIONA EL EQUIPO DE APOYO EMOCIONAL	41
GRÁFICO N° 12 CUANTO TIEMPO TRABAJA EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD	42
GRÁFICO N° 13 CUÁL ES SU CONDICIÓN LABORAL.....	43
GRÁFICO N° 14 QUÉ OCUPACIÓN TIENE EN SU CENTRO DE TRABAJO	43
GRÁFICO N° 15 RENDIMIENTO DEL PERSONAL	44
GRÁFICO N° 16 MIS COMPAÑEROS Y YO TRABAJAMOS JUNTOS DE MANERA EFECTIVA.....	45
GRÁFICO N° 17 TRABAJO EN EQUIPO.....	46
GRÁFICO N° 18 TIENE EN SU INSTITUCIÓN POSIBILIDADES DE SUPERACIÓN.....	47
GRÁFICO N° 19 INCENTIVO O SANCIÓN	48
GRÁFICO N° 20 CONDICIONES LABORALES.....	48

GRÁFICO N° 21 SE SIENTE CONFORME EN SU ESTABLESIMIENTO DE SALUD.	49
GRÁFICO N° 22 ACTIVIDAD DEL PERSONA.....	50
GRÁFICO N° 23 EQUIPO DE TRABAJO.....	51
GRÁFICO N° 24 CÓMO CONSIDERA SU TRABAJO EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD	52
GRÁFICO N° 25 LE ADECTARÍA LA FALTA DE SU JEFE EN SU CENTRO DE TRABAJO	52
GRÁFICO N° 26 QUÉ OPINIÓN TIENE DE LA HIGIENE DEL ESTABLECIMIENTO.....	53
GRÁFICO N° 27 INSTLACIÓN, EQUIPAMIENTO E INSUMOS.....	54
GRÁFICO N° 28 INFRAESTRUCTURA DEL HOSPITAL LA MERCED.....	55

RESUMEN

La satisfacción del usuario es importante al momento de hablar de una institución, porque mediante la misma se puede mejorar la calidad en diferentes áreas, incluyendo los servicios de salud. La satisfacción del usuario se divide en externo e interno. En el presente trabajo se realizaron encuestas al personal del Hospital Municipal “La Merced” como usuario interno.

Metodológicamente el estudio es de tipo descriptivo y transversal.

Los resultados en relación al crecimiento personal en su fuente laboral el 34.5 % de los funcionarios se encuentran insatisfechos, porque no pueden optar a cargos de mayor responsabilidad o le piden muchos requisitos para las postulaciones. Con relación a la motivación que tiene el personal del hospital se encontró que el 49% se encuentra insatisfecho. En la actualidad, aún nos encontramos en la pandemia del COVID – 19, por lo que es importante saber cómo se encuentra el bienestar físico y psíquico del personal porque el 58% no se encuentra satisfecho, además de que se implementó un instrumento de apoyo emocional el que no fue difundido adecuadamente. La incertidumbre laboral es un punto que se lo menciona en diferentes ramas, teniendo en cuenta que el 74% de los funcionarios se encuentran insatisfechos porque la mayoría del personal se encuentra con contratos que son de 1 a 6 meses. Dentro del clima laboral el 30% del personal no trabajan adecuadamente con sus equipos de trabajo, por diferentes factores como la falta de confianza. En cuanto a infraestructura y limpieza de la institución el 74% de los funcionarios no se encuentran satisfechos. Lo que nos lleva que en general del 53% del personal se encuentra insatisfecho en el Hospital Municipal la Merced.

Se debe analizar y reforzar los diferentes puntos mencionados anteriormente para poder brindar un mejor ambiente de trabajo al usuario interno y de la misma manera se mejorara el servicio al usuario externo. De esta manera se pueden plantear diferentes manejos y planes para ir mejorando como institución y que el personal se sienta satisfecho en el hospital.

ABSTRACT

User satisfaction is important when talking about an institution, because through it, quality can be improved in different areas, including health services. User satisfaction is divided into external and internal. In the present work, surveys were carried out on the personnel of the Municipal Hospital "La Merced" as an internal user.

Methodologically, the study is descriptive and cross-sectional.

The results in relation to personal growth in their work source, 34.5% of the officials are dissatisfied, because they cannot apply for positions of greater responsibility or they ask for many requirements for applications. Regarding the motivation of the hospital staff, it was found that 49% are dissatisfied. Currently, we are still in the COVID-19 pandemic, so it is important to know how the physical and mental well-being of the staff is, because 58% are not satisfied, in addition to the fact that an emotional support instrument was implemented. Which was not properly disseminated. Job uncertainty is a point that is mentioned in different branches, taking into account that 74% of officials are dissatisfied because most of the staff have contracts that are from 1 to 6 months. Within the work environment, 30% of the staff do not work properly with their work teams, due to different factors such as lack of trust. Regarding infrastructure and cleanliness of the institution, 74% of the officials are not satisfied. Which leads us to the general dissatisfaction of 53% of the staff at the La Merced Municipal Hospital.

The different points mentioned above must be analyzed and reinforced in order to provide a better work environment for the internal user and in the same way the service for the external user will be improved. In this way, different managements and plans can be proposed to improve as an institution and for the staff to feel satisfied in the hospital.

I. INTRODUCCIÓN

Se pueden encontrar diferentes autores que muestran su perspectiva sobre la satisfacción del usuario. Para Oliver “La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio”; Westbrook indica que “se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo”¹.

Los investigadores Yu y Dean, entienden la satisfacción como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo, Cronin, Brady y Hult mencionan que está demostrado que tiene una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual; según Casidy “La satisfacción en el área de la educación superior ha sido empleada como una actitud a corto plazo, que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante” y Wirtz y Bateson, Bigné, coincide con la tendencia actual de la literatura que prioriza la necesidad de considerar el proceso de satisfacción de los consumidores desde una perspectiva global ^{ibid}.

Avedis Donabedian fue uno de los impulsores de la calidad en el área de la salud, este proceso consiste en la interrelación entre médico-paciente, en donde define la calidad en salud como la capacidad de los servicios que se brindan en una institución para proporcionar el mayor beneficio con el menor riesgo para el usuario, en función de los recursos disponibles y de los valores sociales²⁻³.

Se debe tener en cuenta que la satisfacción del cliente o el usuario se divide en dos: se cuenta con el usuario externo que son los pacientes y el usuario interno que es todo el personal de salud y administrativo de la institución a la que pertenecen⁴.

En el presente trabajo se tomó en cuenta el nivel de satisfacción del usuario interno, porque muchas veces se los ignora y no los toman en cuenta en las diferentes decisiones de la institución. En consecuencia no se los ve como parte de un equipo de trabajo y no se toma en cuenta sus aportes. De esta manera lo que se busca en

la actualidad es mostrar que el usuario interno es parte fundamental de la organización.

Se toma como referencia al personal del Hospital Municipal “La Merced” para realizar el presente estudio, el cual ayudó a medir el nivel de satisfacción del usuario interno, ya que es importante saber cómo se encuentra el personal de la institución, porque esto está relacionado directamente con brindar al paciente la mejor atención médica, para tener el diagnóstico y tratamiento adecuado de su patología.

II. ANTECEDENTES

2.1. ANTECEDENTE TEÓRICO

Realizada la revisión bibliográfica para dicho estudio, se encontraron diferentes trabajos de investigación con temática similar, lo cual ayudó con la elaboración del presente trabajo, con la finalidad de no reiterar la problemática abordada y así realizar una nueva propuesta, entre las cuales tenemos:

- “Nivel de satisfacción del cliente interno del área de urgencias de la E.S.E Hospital San Rafael nivel II de San Juan del Cesar (Guajira) 2014”. Evaluar el nivel de satisfacción del personal es responsabilidad de la dirección, que se convierte en una herramienta esencial para la actuación y expectativas de dicha evaluación. El área de urgencias del hospital San Rafael nivel II de Guajira se empleó una herramienta para medir el desempeño y la satisfacción de los usuarios, su familia y los colaboradores. Se desarrolló desde una perspectiva descriptiva de corte trasversal, con una muestra de tipo censal de 43 trabajadores de urgencias. En los resultados los criterios fueron tenidos en cuenta para la elaboración del instrumento de medición el cual permitió evaluar las características sociodemográficos; las características laborales y la satisfacción laboral⁵.
- “Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina y cirugía del Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés durante el 2017”. La presente investigación fue desarrollada en el Instituto de Gastroenterología Boliviano Japonés, para determinar la satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en los Servicios de Medicina y Cirugía. El estudio es de corte trasversal y de diseño no experimental. Para la recolección de los datos se empleó la Escala SERVQUAL con 20 ítems, de carácter cerrado, con el fin de medir la calidad de atención brindada a los usuarios/clientes. La muestra es probabilística con una muestra de

291 usuarios/clientes. Los resultados más importantes mostraron que el 40% afirmaron que la calidad de atención es regular; sobre la confiabilidad el 41% dijeron que la calidad es buena; en cuanto a Respuesta Rápida el 40% expresaron que la atención es regular; la seguridad el 53% responde bueno; Empatía el 53% dijeron que la atención es buena. Finalmente, el 45% afirmo que la atención es buena. Se concluye que los usuarios/clientes perciben la calidad de atención como buena; pero algunos aspectos se debe mejorar⁶.

- “Medición de la satisfacción de los usuarios del laboratorio del Hospital Obrero para el mejoramiento continuo de la calidad asistencial, gestión 2005”. El objetivo de la investigación es medir el grado de satisfacción de los usuarios con la calidad asistencial del laboratorio. A través de este estudio se busca identificar posibles factores asociados con la satisfacción o insatisfacción. El estudio es de tipo descriptivo y transversal. Se utilizó un cuestionario llenado directamente por los pacientes. En los resultados el 82,6% de los pacientes indican estar satisfechos. El 38,3 % acude por transferencia, 63,9% indica que la espera es excesiva, 44,7% indica que la demora es por la demanda y los medios escasa, 76,7% no fue atendido cuando acudió a la cita, el 65% indica que el lugar de espera en el laboratorio es adecuado, 58,9% no conoce el horario de atención, el 66,7% indica que los horarios son inadecuados, el 64,3% indica que el tiempo de entrega de resultados es adecuado. La mitad de los encuestados se sienten satisfechos del nivel de atención recibido. La insatisfacción de los pacientes parece estar asociado a la percepción de falta de información del ingreso, la organización de la asistencia, la valoración de los recursos y trato personal⁷.
- “Evaluación del grado de satisfacción del usuario interno del consultorio municipal Santa Cruz”. Él estudio de investigación busca levantar una propuesta de procedimientos que contemplen nuevas formas de funcionamiento que involucren la satisfacción del usuario

interno como pilar en la gestión del consultorio municipal de Santa Cruz. Se tomó en cuenta a 60 funcionarios del establecimiento. En el escenario laboral ha experimentado un cambio paulatino, dadas las mayores posibilidades de compra de servicios y/o externalización de éstos, lo que provoca un estado de inseguridad en el personal. El tema de la flexibilidad laboral es percibido por los funcionarios como una amenaza a la estabilidad en su trabajo⁸.

- “Factores que influyen para obtener una satisfacción en el usuario que acuden a la consulta externa en el centro de salud Itaú en el contexto de la interculturalidad Carapari 2011”. En el presente estudio se busca verificar los factores que influyen para obtener una satisfacción en el usuario que acuden a la consulta externa en el centro de salud Itaú en el contexto de la interculturalidad. es un estudio de tipo cualitativo, la información que se obtuvo fue mediante grupos focales. De esta manera es importante fortalecer la atención en el centro hospitalario, además de evaluar si los horarios de atención son los adecuados⁹.

2.2. ANTECEDENTE INSTITUCIONAL

- HOSPITAL MUNICIPAL LA MERCED: El 18 de octubre de 2010, el Alcalde Municipal de La Paz, inaugura el 1er Hospital Municipal denominado "La Merced". Situado en la zona Norte de La Paz, que se encuentra colindante con el macro-distrito Periférica y Villa San Antonio¹⁰. Se construyó el hospital sobre una zona que era destinada a la construcción de un mercado. Luego de varias reuniones de coordinación y gracias a la colaboración de la Junta Vecinal La Merced, se cede el terreno para la construcción del Hospital en un área aproximada de 1777 mts², en una zona clave, de fácil acceso y con importantes vías de comunicación.

El edificio hospitalario cuenta con 4 plantas, las cuales se dividen en los diferentes servicios de consulta externa, internación, emergencias

y el área administrativa con las que cuenta el hospital Municipal “la Merced”. La zona de Villa Fátima y Villa El Carmen cuentan con una población de 183.732 habitantes, también se debe tomar en cuenta toda la población que acude de la región de los Yungas, por la cercanía de la carretera de ingreso y porque es hospital de referencia de la red Norte-Central.

Al momento el Hospital La Merced cuenta con las cuatro especialidades básicas de segundo nivel como ser gineco-obstetricia, pediatría, medicina interna, cirugía y por ende anestesiología. Además cuenta con otras especialidades como ser cardiología, nefrología, urología, traumatología, terapia intensiva y la unidad de hemodiálisis para los pacientes con insuficiencia renal crónica.

- **MISIÓN:** Somos un Hospital Municipal de segundo nivel, dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP) que brinda un servicio de calidad en la atención hospitalaria en los componentes de prevención, asistencia y recuperación en la enfermedad y en las acciones de promoción de la salud; en forma conjunta y coordinada con la Red Municipal de Salud, Departamental y la comunidad, contribuimos a mejorar el acceso al sistema de salud. ^{ibid}
- **VISIÓN:** Ser un Hospital acreditado periódicamente, funcionando con toda su capacidad y tecnología de punta, logra altos niveles de satisfacción de los usuarios por su alto nivel de resolución y bajos costos de sus servicios, cuenta con personal capacitado y comprometido y se constituye en un modelo referencial para otro municipio con proyección internacional a la vanguardia en la investigación médica. ^{ibid}

III. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, la calidad en salud está relacionada con la satisfacción del usuario interno, porque se habla de todo el personal en salud de una institución, en tal caso al realizar el estudio en una entidad hospitalaria, el usuario interno estaría integrado por ¹¹:

- Médicos.
- Odontólogos.
- Psicólogos.
- Nutricionista
- Fisioterapeutas.
- Licenciadas en enfermería.
- Auxiliares de enfermería.
- Laboratoristas.
- Trabajo social.
- Administrativos.
- Personal de cocina.
- Personal de limpieza y lavandería.
- Personal de ambulancia.
- Personal de portería y mantenimiento.

Según la Norma de Caracterización de Hospitales de Segundo Nivel del Ministerio de Salud, indica que se debe lograr la satisfacción del cliente mediante la resolución de los problemas que se pueden presentar y el trato que se le debe brindar es con calidez. De esta manera de debe respetar a los usos y costumbres que tiene los diferentes usuarios, su familia y comunidad, por lo que se debe analizar la incorporación de la medicina tradicional en diferentes áreas o localidades si es requerido por el usuario. ^{ibid}

La mayoría de los estudios se enfocan en el nivel de satisfacción del usuario externo para poder evaluar la calidad del servicio que se brinda a los pacientes, pero no se

debería dejar de lado al personal de salud, teniendo en cuenta que son ellos quienes brindarán dicha atención, en diferentes áreas y de diferente manera.

Se tomó de referencia al Hospital Municipal la Merced, que es un Hospital de segundo nivel con una unidad de hemodiálisis, que cuenta con alta afluencia de pacientes, porque es una institución referencial para la zona norte y zona central del municipio de la ciudad de La Paz. Se consideró que pasamos por un momento de crisis por la pandemia del COVID – 19, todo el personal de salud estuvo y se encuentra en alerta por los diferentes protocolos que se van activan de acuerdo a la situación. Se recuerda que se perdieron muchas vidas y es necesario verificar cómo se encuentra el personal de salud en relación al clima laboral.

El Hospital Municipal La Merced presentó cambios, debido a que en dos oportunidades tuvo que modificar sus ambientes de trabajo para ser hospital rojo de referencia para los pacientes COVID – 19 positivos, por esta razón se reformularon manejos dentro de la institución para su funcionamiento. De la misma manera se realizaron reformulaciones dentro del personal, para lograr los objetivos que se fueron planteando en el momento de crisis y lo que se busca es analizar el nivel de satisfacción del usuario interno del Hospital Municipal la Merced.

IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El nivel de satisfacción del usuario interno es un tema importante dentro de una institución, como referencia se cuenta con el personal de salud del Hospital Municipal La Merced, en donde se realizará dicho estudio, de esta manera se tomaron en cuenta múltiples factores, para valorar de forma adecuada a todos los funcionarios. Se debe tener en cuenta la organización institucional, el clima laboral de las diferentes áreas de trabajo, la motivación en el puesto de trabajo, el crecimiento dentro de la institución, el bienestar emocional, si cuentan con incertidumbre laboral, estrés, relación interpersonal y la eficiencia en sus funciones laborales. Los puntos que se toman en cuenta son importantes para marcar el grado de satisfacción o insatisfacción que se presenta en el usuario interno, en los diferentes puestos de trabajo, esto se traduce en la calidad de atención que brinda el usuario interno al momento de tratar con el usuario externo y repercute en la cobertura del sistema de salud¹².

En América latina la población sigue sin tener un acceso a los servicios de salud, esto muestra que hay restricción en los recursos que son dispuestos para el sector salud, que presenta un gran desafío para la capacidad de organización y gestión del sistema nacional de salud, pocas veces muestran que la calidad del servicio tiene relación con la satisfacción del usuario interno¹³. Además que en este momento nos encontramos cursando con la pandemia del COVID – 19.

Al desarrollar el planteamiento del problema, encontramos diferentes factores que se analizaron para verificar cómo se encuentra el usuario interno en la institución, si llego a cumplir con todas sus expectativas o si se encuentran insatisfechos.

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced?

V. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

- Determinar el nivel de satisfacción de usuario interno en el Hospital Municipal “La Merced”, para fortalecer la mejora continúa de los diferentes servicios de la gestión 2022 La Paz - Bolivia.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar las oportunidades de crecimiento y motivación laboral del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced.
- Evaluar el bienestar físico y psíquico del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced por la pandemia del COVID - 19.
- Analizar las condiciones laborales del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced,
- Analizar el clima laboral/organizacional del usuario interno en el Hospital Municipal La Merced
- Identificar la funcionalidad de la infraestructura del recinto hospitalario.

VI. MARCO TEÓRICO

6.1. USUARIO INTERNO Y EXTERNO

El usuario es parte importante de una institución, por ello se debe responder a sus necesidades y así mismo satisfacerlas. Se debe aceptar sus sugerencias y reclamos, porque esto permite que la empresa siga creciendo. Se debe recordar que un usuario satisfecho recomienda voz a voz el servicio o el producto. El usuario se lo puede dividir en dos ¹⁴:

- Usuario externo: Es todo consumidor o empresa con potencial para comprar o contratar productos y servicios, constituye la fuente de ingresos, la estabilidad económica y desarrollo de la organización ^{ibid}.
- Usuario interno: Es el empleado, trabajador u obrero. Actualmente se los denomina usuario interno, ellos son los que satisfacen sus necesidades personales, crecimiento, autoestima, profesional o conjunto de necesidades que se pueden satisfacer mediante el trabajo. Para la mayoría de las personas su único fin es tener un trabajo que le brinde un buen sueldo, seguridad, autorrealización y autoestima ^{ibid}.

6.2. SATISFACCIÓN

La definición de satisfacción, según el diccionario de la Real Academia Española se define como “la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse; razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria”¹⁵.

El nivel de satisfacción de una institución, se lo puede dividir en dos, el nivel de satisfacción del usuario externo y el nivel de satisfacción del usuario interno, que en este caso es el personal de salud, que es miembro de un servicio de la propia organización o institución, los cuales brindaran un producto o atención al usuario externo. Para mejorar la entrega final de lo que se está ofreciendo, es necesario asegurar el buen funcionamiento y una

mejor interacción entre los servicios internos. Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, es necesario analizar el nivel de satisfacción del usuario interno dentro de una institución, para poder estudiar cómo se encuentra y si el hospital brinda una adecuada atención al usuario externo.

Analizar el nivel de satisfacción del usuario interno es un tema que las diferentes instituciones sean o no del área de la salud, han descuidado, debido a que su enfoque principal es el usuario externo.

Es importante saber cómo se encuentra el usuario interno para mejorar sus necesidades, todos los miembros de una institución deben trabajar juntos para lograr un objetivo común, lo cual significa satisfacer las necesidades y expectativas de los empleados¹⁶.

La percepción de la calidad y de la satisfacción ha sido reconocida como aspectos para explicar la conducta que busca el consumidor. Desde los años 80 se realizan más estudios sobre el concepto de calidad de servicio y su evaluación, lo que ha generado un paradigma en el cual se ha consolidado como un componente clave en el éxito de cualquier modelo de negocio ^{ibid}.

La complejidad de factores que definen y relacionan la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, ha servido para el desarrollo de modelos que permiten evaluar esta relación desde el punto de vista estratégico, la toma de decisiones y la puesta en marcha de programas funcionales¹⁷.

6.3. SATISFACCIÓN LABORAL

Se define como la actitud que tiene el trabajador frente a las actividades que debe realizar en su trabajo, que está basado en el manual de funciones que se le debe entregar al momento de ingresar a una institución¹⁸.

Las actitudes que puede presentar el empleado, son determinadas por las características actuales del puesto de trabajo, como ser la percepción que tiene el empleado de lo que deberían ser sus funciones. Las tres características del empleado que afectan las percepciones deberían ser:

- Las necesidades
- Los valores.
- Los rasgos.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones deberían ser:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son ^{ibid}:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso

Estos puntos son importantes al momento de poder evaluar el nivel de satisfacción del usuario interno, teniendo en cuenta si el mismo se encuentra en un buen ambiente de trabajo, al momento de brindar la atención al usuario externo, porque habla muy bien del servicio que se da al público ^{ibid}.

6.4. CULTURA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional ha adquirido importancia en las organizaciones, los enfoques varían desde las diferentes manifestaciones culturales como ser ¹⁹:

- Valores
- Creencias
- Ritos
- Historias
- Entre otros

La cultura organizacional lleva mucho tiempo preocupando a los líderes de las diferentes instituciones, porque busca dar la debida importancia a los aspectos psicológicos, sociales y sus relaciones al interior de su fuente de trabajo. Sin embargo, se tomó en cuenta la cultura.

La cultura organizacional debe ser fuerte o dominante, de tal manera que integre y sobrepase a la cultura de sus miembros, esto quiere decir que el personal integre las características de la cultura organizacional a su propia cultura. De la misma manera la cultura de una persona se la puede percibir al tratar e interactuar con ella ^{ibid}. Al tener en cuenta este tema se va creando un prestigio que se posiciona en la mente de los diferentes grupos de interés.

La cultura organizacional, ha sido definida por diez características básicas:

1. La identidad de los miembros: El grado en que los empleados se identifican con la organización y no solo con su trabajo.
2. Énfasis del grupo: La clase en que las actividades laborales se organizan en torno al grupo y no a las personas.
3. El enfoque hacia las personas: El cómo se toman las decisiones de la administración, en cuanto a las repercusiones que los resultados tendrán en los miembros de la organización.

4. La integración en unidades: La forma en que se fomenta que las diferentes unidades de la organización funcionen de manera coordinada o interdependiente.
5. El control: Como se emplean normas, reglamentos y supervisión directa para vigilar y controlar la conducta de los funcionarios.
6. Tolerancia al riesgo: El grado en que se fomenta que los empleados sean agresivos, innovadores y arriesgados.
7. Los criterios para recompensar: La manera que se distribuyen las recompensas, como aumentos de sueldo, ascensos, el rendimiento y no es importante la antigüedad, favoritismo y otros factores.
8. Tolerancia al conflicto: El cómo se fomenta que los empleados traten abiertamente sus conflictos y críticas.
9. El perfil hacia los fines o los medios: El grado que la administración se perfila hacia los resultados o metas que se plantean y no hacia las técnicas o procesos usados para alcanzarlos.
10. El enfoque hacia un sistema abierto: La manera que la organización controla y responde a los cambios del entorno externo ^{ibid.}

6.5. CLIMA ORGANIZACIONAL

El año 2013 la Organización Mundial de la Salud indicó que uno de sus pilares dentro de las fuentes laborales es crear un entorno de trabajo apropiado, para poder llegar a este punto es necesario una cultura de colaboración y excelencia que busca ²⁰:

- Un entorno respetuoso y ético.
- Una mejora en la administración de la justicia.
- Una gestión moderna del personal.

Se debe promover una armonía saludable entre la vida personal y laboral, que contemple políticas familiares y colabore a los trabajadores.

El entorno de trabajo se puede definir como el conjunto de características organizacionales que facilitan o dificultan la fuente de trabajo ^{ibid.}

- La comunicación.
- La colaboración.
- El desarrollo profesional.
- La formación.
- El empoderamiento de los trabajadores.

El clima organizacional se puede considerar el resultado de la interacción entre las características de las personas y las organizaciones. La cultura organizacional, es un conjunto de patrones de conducta, valores y creencias de los miembros de una institución, que determina el clima de la misma.

Los últimos años cobró protagonismo en los diferentes entornos de trabajo, porque se considera un elemento clave, de esta manera se tiene una figura importante que es el líder y un modelo de liderazgo. Cabe señalar que el liderazgo transformacional se caracteriza por fomentar las relaciones entre los trabajadores, confianza, creación de un entorno de trabajo empoderado, apoyo del desarrollo, integración, tener un enfoque proactivo, participativo, equilibrar los valores que presenta y prioridades de la institución.

Se toma en cuenta el rendimiento que influye en la satisfacción y no viceversa, como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter, “La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse con la deslealtad, negligencia, agresión o retiro” ^{ibid.}

La frustración que siente un empleado insatisfecho se puede presentar como una personalidad agresiva, lo cual puede manifestarse como sabotaje o agresión directa. La insatisfacción laboral puede enmarcarse en dos ejes: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación.

6.6. FACTORES AMBIENTALES

Los factores ambientales son las diferentes condiciones que se pueden presentar en una institución, las que no siempre están bajo control de la empresa, estos pueden ser positivo o negativo con relación a los resultados que se planea obtener ²¹.

6.6.1. Factores ambientales internos

- Cultura, estructura y gobernanza de la organización: toma en cuenta diferentes factores, como la visión, misión, los valores, creencias, diferentes normas culturales, estilo de liderazgo que mostrará la institución, estilo de organización, ética, códigos de conducta y funciones de cada empleado.
- Distribución geográfica de la institución y recursos: Se debe tomar en cuenta la ubicación, los diferentes equipos de trabajo, sistemas comparativos y los sistemas de la nube.
- Infraestructura: Es importante ver la instalación, el equipo con el que cuenta, líneas de telecomunicación, sistemas informáticos, disponibilidad y capacidad con la que cuentan.
- Software informático: los programas que serán necesarios para el manejo de la institución, sistemas de gestión, interfaces de red, sistemas de comunicación internas y externas, sistemas de insumos, entre otros.
- Disponibilidad de recursos: para poder cubrir todos los gastos que generara la institución al estar en funcionamiento como los contratos de personal, presupuesto de compras, servicios básicos, pagos a los proveedores y subcontratistas.
- Capacidad de los empleados: es importante la evaluación del personal que ingresara a la institución, para analizar las diferentes habilidades, competencias, conocimiento y experticia de los recursos humanos con los que se cuente ^{ibid.}

6.6.2. Factores ambientales externos

- Condiciones del mercado: Se debería tomar en cuenta la participación del mercado al que se quiere llegar, reconocimiento de marca que se presenta, entre otros.
- Influencias, asuntos de índole social y cultural: Es importante el clima político, código de conducta, ética y las percepciones.
- Restricciones legales: Tiene que estar relacionado a las leyes y regulaciones del estado, protección de la institución, conducta de negocios, empleo y las diferentes adquisiciones.
- Base de datos comerciales: Se incluye los resultados de estudios comparativos, datos de estandarización, información de diferentes tipos de estudios y base de datos de riesgo.
- Investigación académica: Muchas organizaciones realizan estudios de la institución, presentan publicaciones y resultados de estudios comparativos.
- Estándares gubernamentales o industria: Es importante analizar los estándares de organismos reguladores, producción, medio ambiente, calidad y fabricación.
- Consideraciones financieras: Se tiene que tener en cuenta los cambios de tasas de divisas, tasas de interés, tasas de inflación, tarifas y la ubicación geográfica de la institución.
- Elementos ambientales físicos: Las diferentes condiciones de trabajo con las que cuentan, las condiciones climáticas del área y las restricciones que tienen en la institución ^{ibid}.

Cada uno de los puntos que se mencionan de los factores ambientales internos y externos que se encuentran en una institución son importantes para poder analizar si cumplen con todos los requisitos, de esta manera se puede estudiar el entorno del Hospital Municipal la Merced, lo que ayudara a medir los niveles de satisfacción del personal de salud, para identificar los datos más relevantes para la mejora de la calidad en el centro hospitalario.

6.7. SALUD FÍSICA, PSÍQUICA Y SOCIAL

Es relevante tener en cuenta la salud física y psíquica del personal de una institución, porque está relacionada con la insatisfacción laboral, el estrés, cambios de unidad o servicios, retrasos en el trabajo, entre otros. Herzberg cuenta con la teoría denominada los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. En la que postula dos grupos laborales ²²:

TABLA N° 1 FACTORES EXTRÍNSECOS E INTRÍNSECOS

FACTORES EXTRÍNSECOS	FACTORES INTRÍNSECOS
Se relaciona a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, la política de la empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc.	Está relacionado con los trabajos sustanciales; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

Fuente: Elaboración propia

Es un tema complicado, considerando que se presentan varios tipos de profesionales que forman los equipos de trabajo, porque cada uno tiene premisas, objetivos de trabajo, cuenta con una formación de la universidad a la que asistió, de esta manera cada institución debería estar preparado para manejar adecuadamente la satisfacción laboral y el bienestar de cada equipo de trabajo. Para ello se debe entender y conocer a todos los profesionales con los que cuentan en cada área de trabajo.

Los profesionales que trabajan en el área de la salud deben tener en cuenta la misión y visión de la institución, además de conocer el concepto de calidad de atención, considerando todo el avance que actualmente se tiene en el tema, que está tomando fuerza ^{ibid}.

En la actualidad, aún se encuentra personal de salud que considera que el trabajo es individual, debido a que la responsabilidad es única y exclusivamente con el paciente, por eso no consideran que su trabajo sea parte de un equipo, de esta manera no se identifican con objetivos globales de la gestión de calidad, uno de los factores que maneja talento humano, es que la motivación de gran parte del personal es la retribución económica ^{ibid.}

Las personas poseen más de una motivación por lo que cualquier comportamiento es como un canal por el cual satisface sus necesidades fundamentales. Se debe tener en cuenta que cualquier frustración en ciertas necesidades se considera como amenaza psicológica.

Motivar al personal es de suma importancia, aunque no se cuenta con una fórmula definitiva, pero las investigaciones realizadas indican que se manifiesta en el momento en que los individuos son tomados en cuenta, porque pueden liberar su potencial de creatividad, su autoformación en el ambiente de trabajo, que los canales de comunicación sean claros y que las relaciones interpersonales sean francas, abiertas y amistosas.

TABLA N° 2 MOTIVACIÓN ALTA Y BAJA

ALTA MOTIVACIÓN	BAJA MOTIVACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Aumenta la producción. ✚ Eleva el clima motivacional. ✚ Establece relaciones satisfactorias. ✚ Animación. ✚ Interés. ✚ Colaboración. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Depresión. ✚ Desinterés. ✚ Apatía. ✚ Descontento. ✚ Estados de agresividad. ✚ Agitación. ✚ Inconformidad.

Fuente: Elaboración propia

La motivación se puede explicar en función de fuerzas activas e impulsoras, como el deseo y rechazo. Se tiene que tener en cuenta que cada persona tiene motivaciones diferentes, las necesidades varían de individuo a individuo y producen diversos patrones de comportamiento, como los valores sociales y la capacidad individual para alcanzar los objetivos que se plantea ^{ibid}.

6.8. PIRÁMIDE DE MASLOW

GRÁFICO N°1 PIRÁMIDE DE MASLOW



Fuente: Turienzo R. Pirámide de Maslow ²⁴

La pirámide de Maslow es la más conocida, fue creada en 1943 por el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, la que se amplió posteriormente en el libro *Motivation and Personality* (1954). Maslow resumió en una imagen de pirámide la jerarquía de las necesidades humanas, las que deben satisfacerse en orden secuencial desde la base hasta la cúspide²³.

La jerarquía que presenta sigue un camino que debe completarse para llegar a la felicidad, buscando los elementos deseados. Donde se buscaría satisfacer las necesidades fisiológicas, seguridad, integración, contacto y el amor. También se debe cumplir las necesidades de autoestima, donde se trabajaría el respeto, satisfacción y realización personal ²⁴.

6.8.1. Necesidades fisiológicas

Constituye el nivel de las necesidades como la alimentación, sueño, reposo y otros factores que están relacionadas con la supervivencia, las que nacen con el individuo para la preservación de la especie, son las más apremiantes y cuando alguna necesidad no está satisfecha se busca satisfacerla.

6.8.2. Necesidades de seguridad

Surgen por el comportamiento de las personas, todo empleado está en relación de dependencia con la empresa, acción administrativa o inseguridad laboral en cuanto a su permanencia de su trabajo ^{ibid.}

6.8.3. Necesidades sociales o de afiliación

Al ser el hombre un ente social, busca ser aceptado por sus pares y pertenecer a diferentes grupos sociales, para tener amigos y cariño, si no son satisfechas, el individuo se vuelve resistente, antagónico y hostil ante los demás, tanto en el área laboral y fuera del mismo. Se busca que se vayan cumpliendo poco a poco.

6.8.4. Necesidades de estima

Las necesidades son consideradas como superiores, ya que está relacionada con la manera de cómo nos vemos:

- Auto percepción.
- Autoconfianza.
- La necesidad de aprobación social.
- Respeto.
- Prestigio.
- Estatus.
- La organización a la cual pertenece el trabajador.

6.8.5. Necesidades de autorrealización

Maslow habla de personas saludables, definiéndose como aquellas que han satisfecho sus necesidades básicas:

- Afiliación.
- Amor.
- Estima.
- Respeto.
- Autoestima.

Las personas se encuentran motivadas por conseguir la autorrealización, esta se encuentran en la cima de la jerarquía, porque busca realizar su propio autodesarrollo. No todas las personas llegan a la cima de la pirámide, algunas les preocupan las necesidades fisiológicas y seguridad, otras se estancan en las necesidades sociales y estima.

6.9. TEORÍA DE LOS FACTORES

Frederick Herzberg formuló la teoría de los dos factores, para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Los factores que influyen en la motivación son ^{ibid}:

Factores higiénicos o factores extrínsecos, que están fuera del control de las personas, que se refieren al salario, beneficios sociales, políticas de la empresa y reglamentos.

- El trabajo antiguamente era considerado una actividad desagradable, para lograr que las personas trabajen, era necesario apelar a premios y recompensas como motivación. De acuerdo a Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos, sólo evitan la insatisfacción de los empleados, no consiguen elevar la satisfacción y cuando la elevan no consiguen sostenerla por mucho tiempo.

- Los factores motivacionales o extrínsecos están bajo el control del individuo, se refieren a los sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y necesidades de autorrealización, cuando son óptimos provocan la satisfacción de las personas.

Como fuentes de motivación en el trabajo consideramos:

- El nivel de realización personal.
- El nivel de reconocimiento a la participación.
- El nivel de valoración al trabajo realizado.

El trabajo debe permitir la expresión y oportunidad, cuando estas necesidades de realización personal son satisfechas en la organización, el individuo eleva su motivación más creativa y constructiva en el trabajo.

6.10. EFICIENCIA Y EFICACIA:

La gerencia de empresas, en este caso una institución de profesionales de salud, busca los conceptos de eficiencia y eficacia.

Eficiencia se define como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado. Es una adecuada relación entre ingresos y gastos. Consiste en el buen uso de los recursos, lograr lo mayor posible con lo que contamos. Es quien logra una alta productividad en relación a los recursos que dispone.

Eficacia es la virtud, actividad y poder para obrar, cuando un grupo alcanza las metas u objetivos establecidos. Se refiere a los resultados en relación con las metas y los objetivos organizacionales. Para ser eficaz se deben priorizar la tarea y realizar ordenadamente aquellas que permiten alcanzar lo mejor y más rápidamente.

VII. MARCO LEGAL

7.1. LEY N° 3131, LEY DEL EJERCICIO PROFESIONAL MÉDICO, DEL 8 DE AGOSTO DE 2005²⁵.

DERECHOS Y DEBERES DEL MEDICO

Artículo 11- (Derechos del Médico). Todo médico tiene derecho a: a) Una remuneración justa. c) Trabajar en condiciones adecuadas para el desempeño de sus funciones. d) Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones. f) Recibir capacitación y actualización de su institución.

7.2. ESTATUTO DEL TRABAJADOR EN SALUD DE BOLIVIA, 6 DE NOVIEMBRE DE 2006²⁶.

Artículo 2- (Ámbito de aplicación) El ámbito de aplicación del presente Estatuto, comprende a todos los trabajadores en salud que prestan servicios en los Servicios Departamentales de Salud, Hospitales Públicos de primer, segundo y tercer nivel e Institutos Especializados, Escuelas Técnicas de Salud y Servicios asistenciales, en todos los niveles de atención. Los trabajadores en Salud tienen los siguientes derechos: 1. A percibir una remuneración acorde con la responsabilidad del cargo que ocupa y la eficiencia de su desempeño. 2. A gozar de la promoción, ascenso, permuta, transferencia y otros beneficios, de acuerdo a las disposiciones contenidas en el presente Estatuto. 3. A gozar de vacaciones, licencias, permisos. 4. A percibir prestaciones de salud, pensiones jubilatorias, así como de invalidez y sobrevivencia para sus derecho habientes. 5. A contar con los recursos, materiales y otras condiciones necesarias para el cumplimiento de sus funciones. 6. A la Carrera Administrativa y a la estabilidad laboral. 7. A la capacitación y perfeccionamiento técnico o profesional, con las características previstas en el presente Estatuto. 12. A recibir la protección necesaria en materia de higiene y seguridad en el trabajo.

7.3. LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES, 6 DE DICIEMBRE DE 2013²⁷.

Artículo 33- (Obligación de los servicios médicos) I. Los prestadores de servicios médicos deberán. a) brindar atención de calidad, con trabajadores de salud debidamente capacitados y habilitados por las autoridades competentes para el ejercicio de sus actividades.

7.4. CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA MÉDICA²⁸.

Artículo 79- (Respeto y relaciones con los profesionales afines) El médico debe respeto a los derechos de los profesionales de disciplinas afines en su relación con ellos, demandando respeto a la jerarquía profesional.

Artículo 88- (Derecho a la retribución económica y observancia del Arancel del Colegio Médico) Siendo la retribución económica de los servicios profesionales un derecho establecido, el médico fijará sus honorarios en base al Arancel del Colegio Médico Departamental, de acuerdo a su jerarquía científica y especialización y a la importancia y circunstancias de la atención prestada, considerando la situación económica o social de sus pacientes y del medio donde ejerce.

Artículo 120- (Condiciones para el ejercicio médico) El médico tiene derecho a disponer y exigir instalaciones dignas para la atención de sus pacientes y a rechazar el ejercer en condiciones que puedan perjudicarlo.

Artículo 121- (Contrato de trabajo) El ejercicio de la medicina bajo cualesquiera de sus modalidades dentro de empresas privadas, colectivas, de seguro u otras, debe ser bajo contrato en el que se definan las condiciones de ambas partes con aprobación por el Colegio Médico. Las

modificaciones, convenciones o renovaciones serán asimismo comunicadas al Colegio Médico. La contravención a esta exigencia por parte de los colegiados, constituye falta ética.

Artículo 122- (Honorarios profesionales) El médico tiene derecho a exigir una retribución justa al ejercer en forma liberal o en relación de dependencia, en este último caso, de acuerdo a lo establecido en el estatuto del médico empleado.

Artículo 127- (Formación continua) El médico tiene derecho a que se le facilite, autorice o promocióne la formación médica continua, otorgándole el tiempo y los medios necesarios para ello, sin afectar su derecho a vacación periódica.

VIII. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1. TIPO DE ESTUDIO:

8.1.1. Descriptivo: El presente trabajo de estudio es de tipo descriptivo porque se va a describir el nivel de satisfacción del usuario interno del Hospital Municipal la Merced, tomando en cuenta diferentes variables y parámetros para su análisis. La información obtenida será mediante encuestas al personal de la institución²⁹.

8.1.2. Transversal: Es de tipo transversal porque la recolección de datos se llevara a cabo en un tiempo determinado, en este caso las encuestas se realizaran del mes de febrero del 2022³⁰.

8.2. POBLACION Y LUGAR:

8.2.1. Población.- La población o universo de estudio del presente trabajo de grado estará conformada por el personal del Hospital Municipal La Merced, que consta de 131 funcionarios entre el personal de salud y el personal administrativo de la institución.

8.2.2. Lugar.- El estudio se desarrolló en los predios del Hospital Municipal La Merced.

8.3. CRITERIO DE SELECCIÓN:

8.3.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN:

- Que acepten el llenado de la encuesta y firmen el consentimiento.
- Que el personal de la institución se encuentre en su servicio en el momento de realizar la encuesta.

- Que los contratos del personal de salud del Hospital Municipal La Merced dependan directamente de la alcaldía municipal.

8.3.2. CRITERIOS DE EXCLUSION:

- Que no cumplan los criterios de inclusión.

8.4.VARIABLES

TABLA N° 3 VARIABLES

VARIABLES	TIPO	DESCRIPCIÓN	INDICADORES
Género	Cualitativa Dicotómica	Se debe conocer el género al que pertenece el personal	Porcentaje
Oportunidades de crecimiento laboral del usuario interno	Cualitativa Nominal	Se debe conocer si el usuario interno tiene oportunidades de crecimiento laboral dentro de la institución	Porcentaje
Bienestar físico y psíquico	Cualitativa Nominal	Es importante conocer si cuentan con un sistema que brinda asistencia emocional al usuario interno por la pandemia en la que nos encontramos.	Porcentaje
Incertidumbre laboral del usuario interno.	Cualitativa Nominal	Está relacionado con que el usuario interno tenga un trabajo estable y no este con la incertidumbre de la renovación de contratos cortos o que no le renueven el contrato.	Porcentaje

El usuario laboral / organizacional actual del usuario interno	Cuantitativo Nominal	Es imprescindible saber el usuario laboral con el que cuenta la institución para determinar cómo se encuentra el personal.	Porcentaje
La motivación laboral del usuario interno	Cuantitativo Nominal	La motivación laboral es importante porque el usuario interno al encontrarse motivado en su trabajo el rendimiento aumentará y el trato con el resto de personal mejorará.	Porcentaje
Eficiencia de la infraestructura del recinto hospitalario.	Cuantitativo Nominal	Es conveniente evaluar si la infraestructura de la institución cumple con todas las necesidades para el personal y los pacientes, para brindar un adecuado servicio.	Porcentaje

Fuente: Elaboración propia

8.5. PLAN DE ANÁLISIS

Se analizaron los objetivos de dicho trabajo de grado, los que ayudaron a la recolección de datos.

Para realizar dicho trabajo la obtención de datos será mediante encuestas al personal de salud y administrativo del Hospital Municipal la Merced, lo que ayudara a tener los dato de cómo se encuentra el usuario interno con relación a la satisfacción dentro de una institución, lo que favorecerá a la mejora contenía del hospital y además que brindara un mejor servicio al usuario externo.

Permitirá notar si el personal de la institución cuenta con oportunidades de progreso laboral en las diferentes áreas donde desempeñan sus funciones de trabajo, además de ver los diferentes incentivos que motivan al personal de salud, que beneficia para mejorar su servicio.

Es importante tener en cuenta si el personal de la institución tuvo o tiene apoyo emocional, por la coyuntura que se vivió y aún se vive a nivel mundial por la pandemia del COVID – 19, para ver si el usuario interno se cuenta con un bienestar físico y psíquico.

También permite identificar si el personal cuenta con un trabajo estable. Lo cual permite analizar el trabajo del personal en los diferentes equipos, la relación que tiene el personal con sus compañeros y su inmediato superior en la institución. De la misma manera es importante que los funcionarios de la institución pueden plantear mejoras para las diferentes áreas de trabajo del hospital.

Los datos obtenidos de las encuestas realizadas en el personal del Hospital Municipal la Merced se tabularon con el programa de estadística Excel.

8.6. ASPECTOS ÉTICOS

Posterior a conseguir la correspondiente certificación emitida por la Unidad de Postgrado de la facultad de Medicina de la Universidad Mayor de San Andrés para solicitar la información y el correspondiente permiso de la institución del Hospital Municipal La Merced. Se respetara los resultados que brindan las encuestas, que fueron llenadas por el personal de salud del Hospital Municipal la Merced.

El instrumento de recolección de datos fue válido por las autoridades vigentes durante la realización del trabajo, la Dra. Ximana Salinas Directora del Hospital Municipal la Merced y el Dr. Josue Bellott Jefe de enseñanza

Las preguntas de la encuesta no serán impertinentes u ofensivas, las mismas serán llenadas por quien corresponda con el debido anonimato. No plagiar estudios relacionados con la temática similar del presente trabajo, más bien poder complementar la información con los resultados obtenidos. Hacer la referencia bibliográfica adecuada de toda la información obtenida y copiada textualmente.

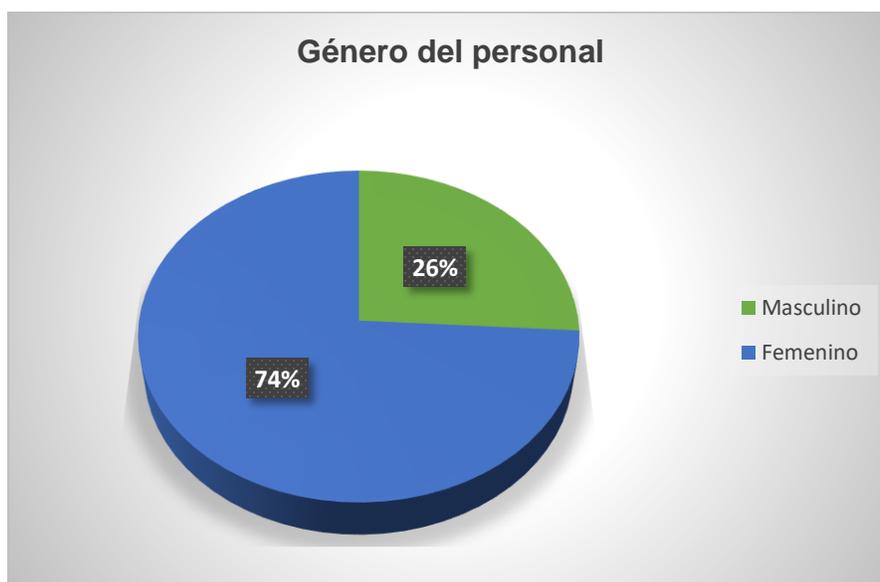
IX. RESULTADOS

9.1. ENCUESTAS

Las encuestas se realizaron en el Hospital Municipal La Merced, al personal de salud y administrativo de la institución que son 158 funcionarios, de los cuales 131 llenaron la encuesta cumpliendo los criterios de inclusión.

- **DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO Y ESTADO CIVIL**

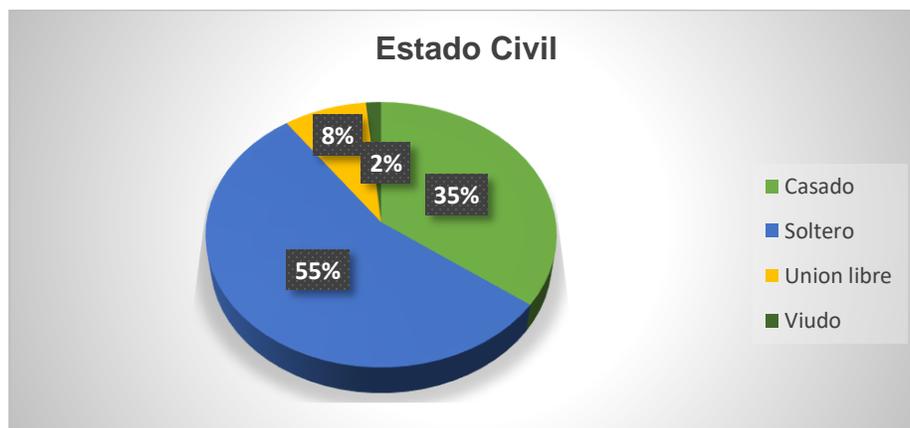
GRÁFICO N° 2



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

De los funcionarios del Hospital Municipal La Merced el 26% del personal corresponde al género masculino y el 74 % son de género femenino, teniendo en cuenta que el personal de enfermería, auxiliar de enfermería predominan el género femenino.

GRÁFICO N° 3



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

El personal del Hospital Municipal La Merced, respondió que el 55% de los funcionarios son solteros, porque gran parte de la población están entre los 25 y 35 años; el 35% son casados, el 8% se encuentra en unión libre y el 2% son viudos. Lo que nos indicó que el 45% del personal cuenta con dependientes.

- **CRECIMIENTO PERSONAL EN LA FUENTE LABORAL**

GRÁFICO N° 4

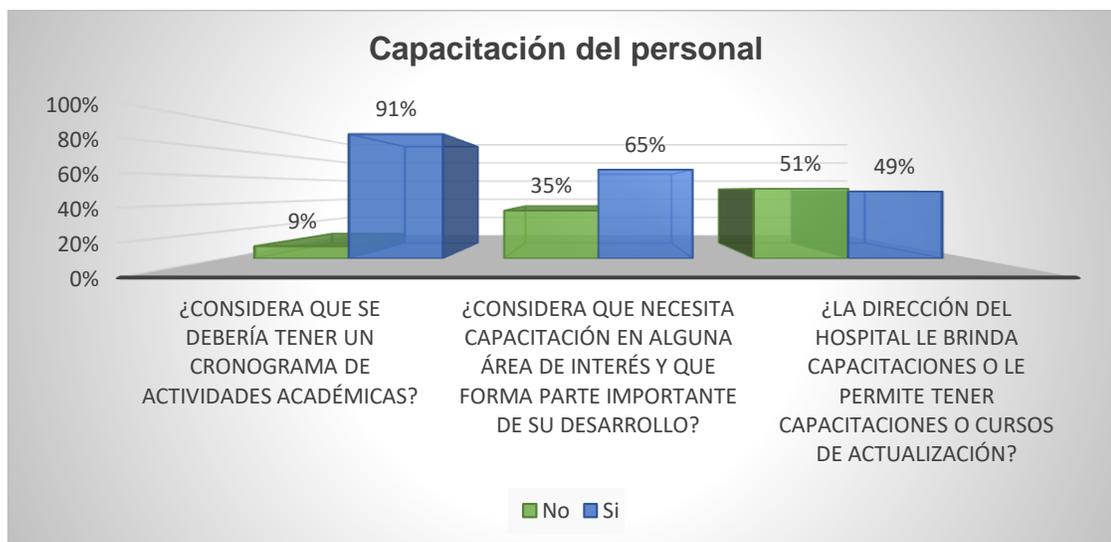


Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

La satisfacción con la que cuenta el personal en su ámbito laboral indicó que el 7% se encuentra insatisfecho por diferentes factores como ser la zona, horarios

o el personal de trabajo; el 26% se encuentra neutral, porque solo acuden a realizar sus actividades; y el 67% se encuentra satisfecho con sus labores. En relación con la satisfacción que el personal tiene al realizar su trabajo, el 5% se retira insatisfecho porque el equipo no trabaja bien o falta de insumos; el 12% es neutral, porque trabaja con lo que tiene y el 83% está satisfecho.

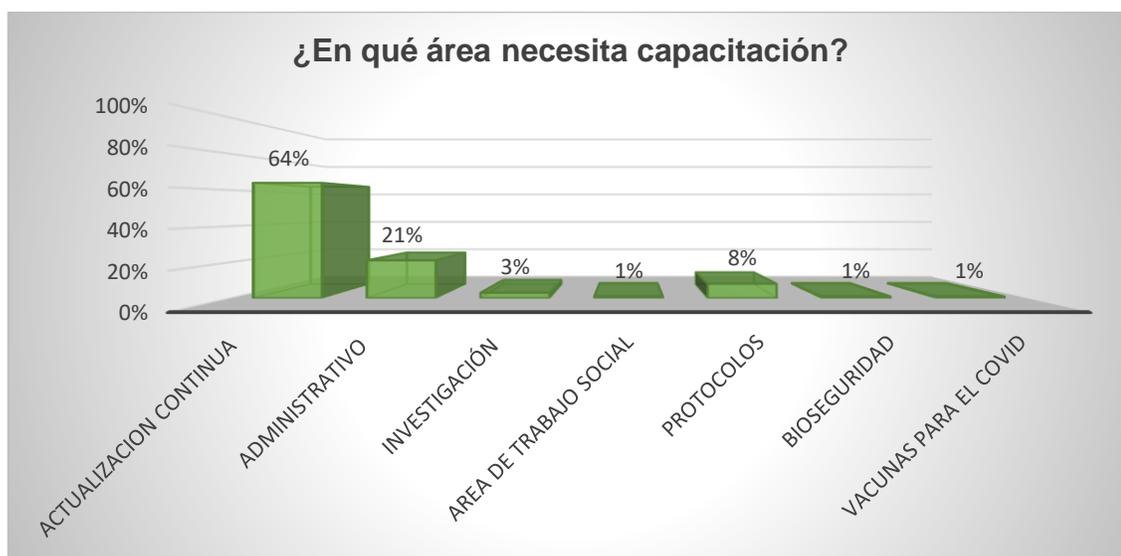
GRÁFICO N° 5



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Dentro del área de capacitación del Hospital Municipal La Merced, el 9% del personal considera que no se debería tener un cronograma de actividades, porque no se cuenta con tiempo para realizar su trabajo, pero el 91% de los funcionarios considera que es necesario contar con un cronograma académico, para una actualización continúa. Con relación al tema de capacitación, el 35% del personal considera que no necesita ninguna capacitación, porque ya están formados en su área de trabajo; el 65% indicó que si deberían tener capacitaciones con diferente contenido. Además el 51% refiere que la dirección del Hospital no brinda capacitaciones internas y/o no les dan permiso para capacitación externa, por lo contrario el 49% indicó que les dieron capacitación o permiso para poder formarse en otras instituciones.

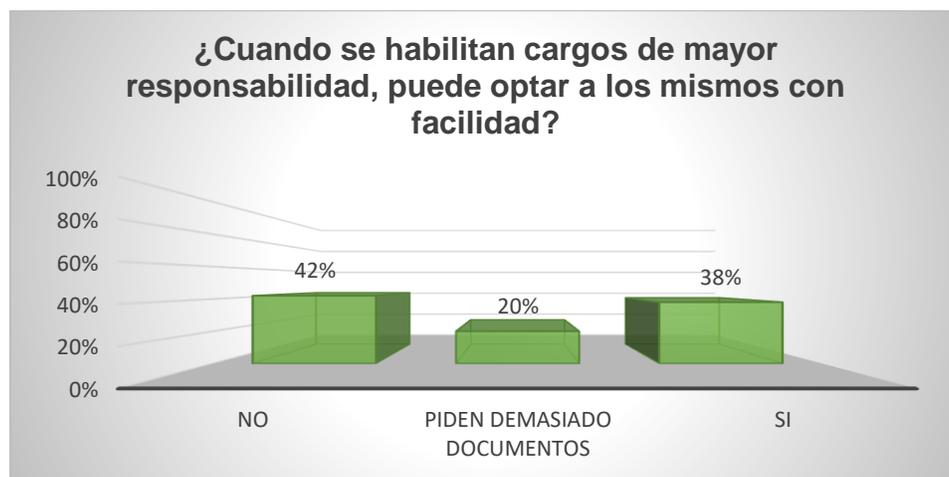
GRÁFICO N° 6



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Con relación a los temas de capacitación, el 64% de los funcionarios desean contar con foros de actualización continua con diferente contenido, el 21% menciona que se debería tocar temas administrativos, el 3% temas de investigación académica, el 1% temática de trabajo social, el 8% sobre manejo de protocolos de la institución, 1% bioseguridad del hospital y 1% actualización en esquemas de vacunación de COVID – 19.

GRÁFICO N° 7

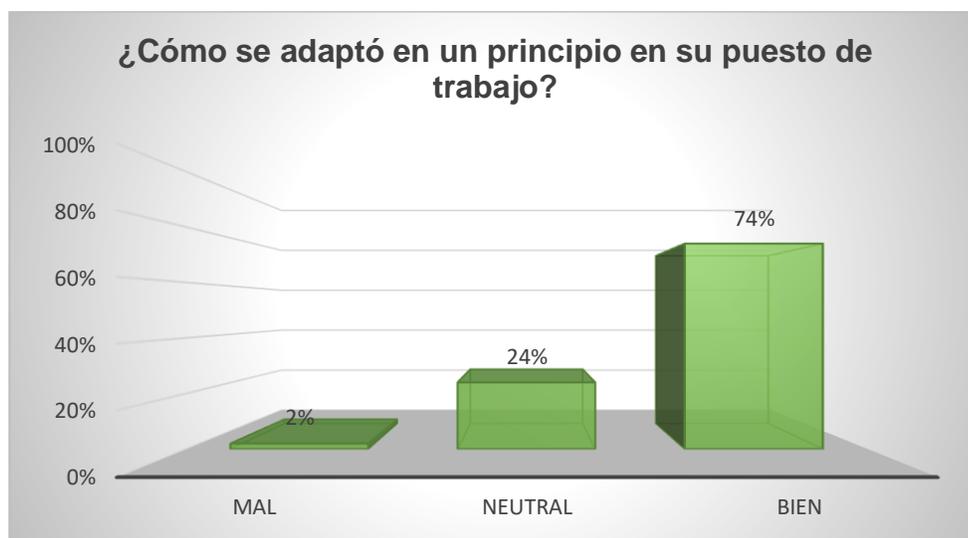


Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Cuando se habilitan cargos de mayor responsabilidad en la institución el 42% del personal indicó que no puede optar a dichas plazas, porque no hacen convocatorias internas para el conocimiento del personal, asimismo las designaciones son por amistades, designación a dedo, por ser el más antiguo en el servicio o de la institución, sin tener en cuenta si cumple con las competencias necesarias del cargo; el 20% refieren que piden demasiados requisitos para la postulación y les dan poco tiempo para presentarlos y el 38% mencionan que sí pueden postularse a los puestos sin ninguna particularidad.

- **BIENESTAR FÍSICO Y PSÍQUICO**

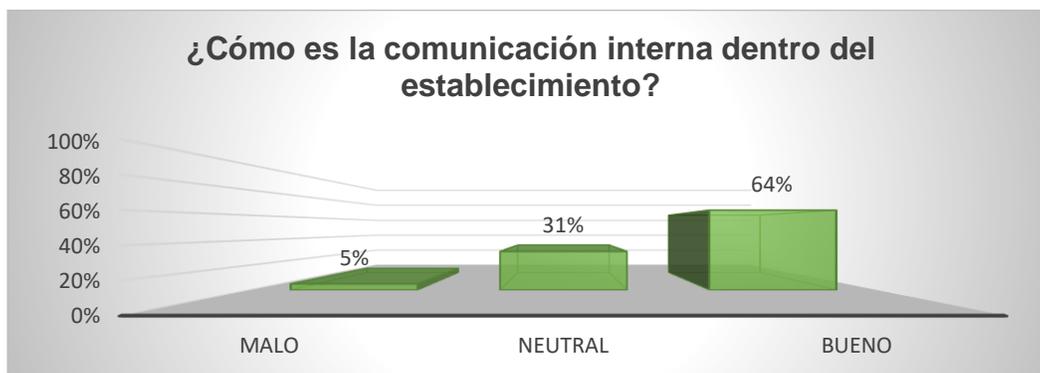
GRÁFICO N° 8



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

La adaptación del personal cuando comenzó sus funciones en el Hospital fue negativa para el 2% debido a que no manejaba el sistema de registro de los pacientes, no congenio rápidamente con sus colegas, no tuvo una inducción a sus funciones; el 24% fue neutral porque ya trabajó anteriormente en un hospital municipal y conocía algunos colegas por otras instituciones, el 74% tuvo una buena aceptación, teniendo en cuenta que su jefe de servicio le dio una inducción y congenio fácilmente con su nuevo equipo de trabajo.

GRÁFICO N° 9



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

La comunicación interna que tiene el personal dentro del establecimiento de salud es mala según el 5% del personal encuestado porque refieren que no se realiza una adecuada difusión de la información nueva que llega al hospital o lo que se plantea como institución, por ende no se brinda una buena información a los pacientes lo que retrasa el trabajo al momento de realizar algunas actividades; el 31% es neutral, teniendo en cuenta a que si no cuenta con la información al momento lo deriva con el personal que cuenta con dicho dato o se comunica con su inmediato superior para no dar datos erróneos y el 64% del personal indicó que la comunicación interinstitucional es buena con el personal, porque su jefe de servicio siempre está pendiente de las reformulaciones para comunicar adecuada y oportunamente a sus colegas.

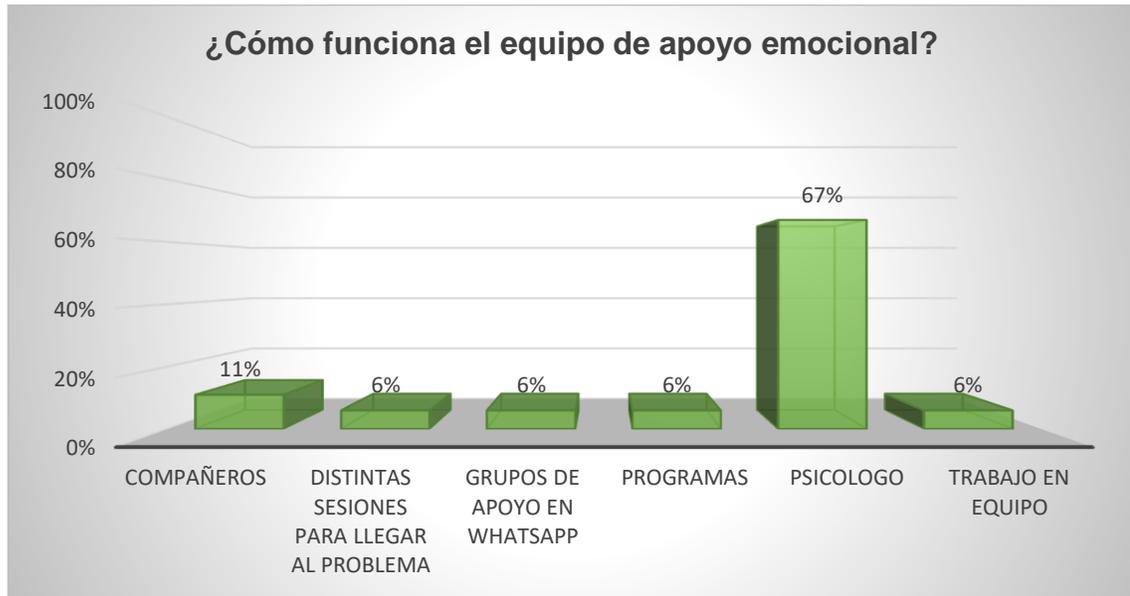
GRÁFICO N° 10



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

El hospital genero un grupo de apoyo emocional para que el personal pueda lidiar con diferentes situaciones como la pandemia del COVID – 19. El 82% del personal indicó que no cuentan con ningún equipo de apoyo, lo que sorprende a la institución; el 18 % mencionó que si tienen un equipo de ayuda, pero cada servicio lo manejo de diferentes maneras. Del personal que sabía de dicho equipo el 87% no lo utilizó, porque la forma que lo manejó su servicio les producía mayor estrés y ansiedad, y el 13% de los funcionarios en algún momento se comunicó con el servicio para poder sobrellevar mejor la situación que estaba pasando en el momento.

GRÁFICO N° 11



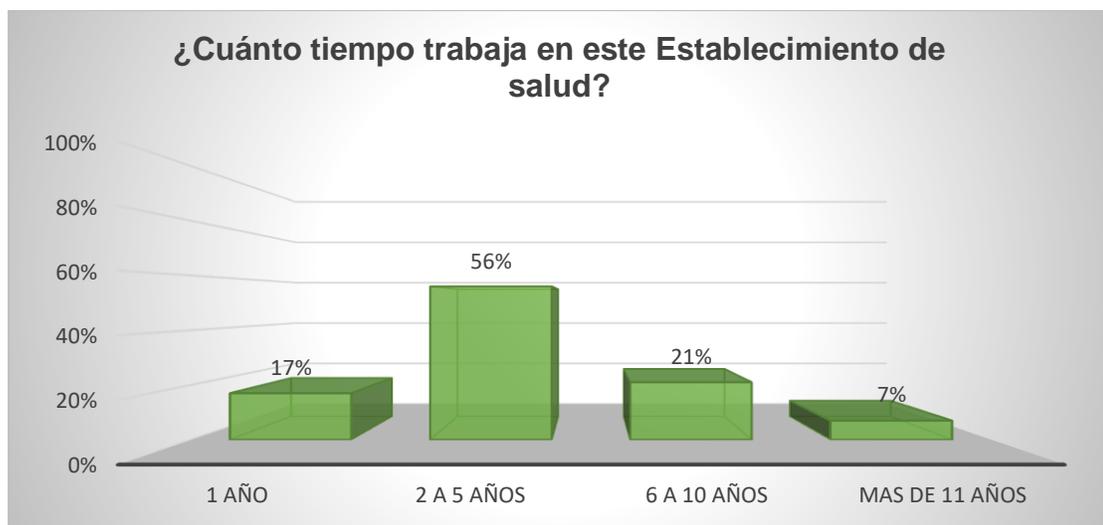
Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

El funcionamiento del equipo de apoyo emocional, fue implementado en la institución para que los funcionarios puedan acudir en el caso que presenten dificultades de manera personal, se puso como responsable a una persona por servicio, por lo cual se manejó de acuerdo al criterio de cada área, el 11% conformaron grupos de compañeros para poder hablar cuando lo necesiten; el 6% realizó distintas sesiones grupales por diferentes medios de comunicación, para compartir sus inquietudes, el 6% formaron grupos de apoyo por medio de

la aplicación de Whatsapp, para poder charlar de manera privada, el 6% implemento programas para poder brindar la ayuda necesaria, el 67% refirió que contaba con el apoyo del equipo de psicología, para que les puedan dar apoyo emocional dentro del hospital y el 6% mencionó que se podía comunicar con el equipo de trabajo social.

- **INCERTIDUMBRE LABORAL**

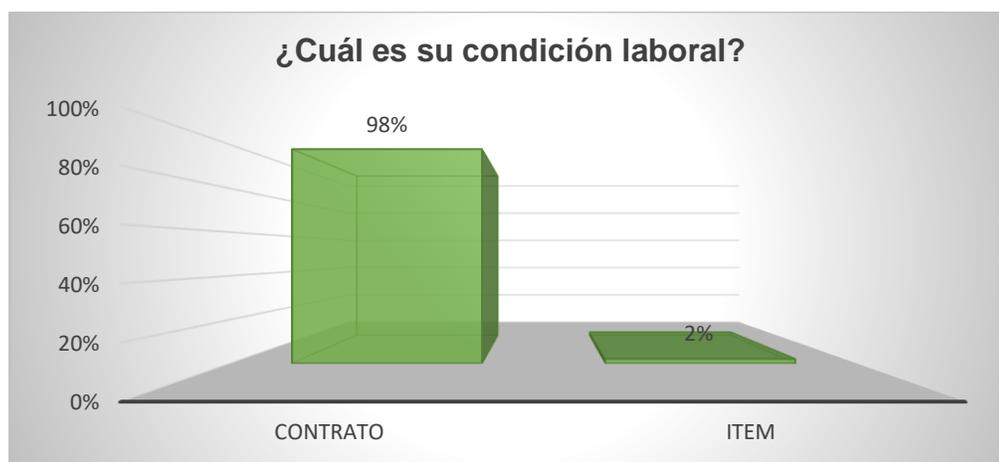
GRÁFICO N° 12



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Es importante saber cuánto tiempo trabaja el personal en el Hospital Municipal La Merced, el 17% se encuentra trabajando el primer año en la institución por cambio de personal, por fallecimiento de colegas por la pandemia del COVID – 19 y rotación a otros hospitales municipales; el 56% trabaja entre los 2 a 5 años en el centro hospitalario con renovación de contrato; el 21% se encuentra trabajando entre 6 a 10 años y el 7% trabajan más de 11 años.

GRÁFICO N° 13



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

La condición de trabajo en el Hospital Municipal la Merced con respecto a las contrataciones del personal es importante porque el 98% de los funcionarios cuentan con contratos temporales que se van renovando, que varía de uno a seis meses de acuerdo a lo que indica la Alcaldía Municipal y el 2 % del personal cuenta con ITEM, porque cuentan con un cargo administrativo.

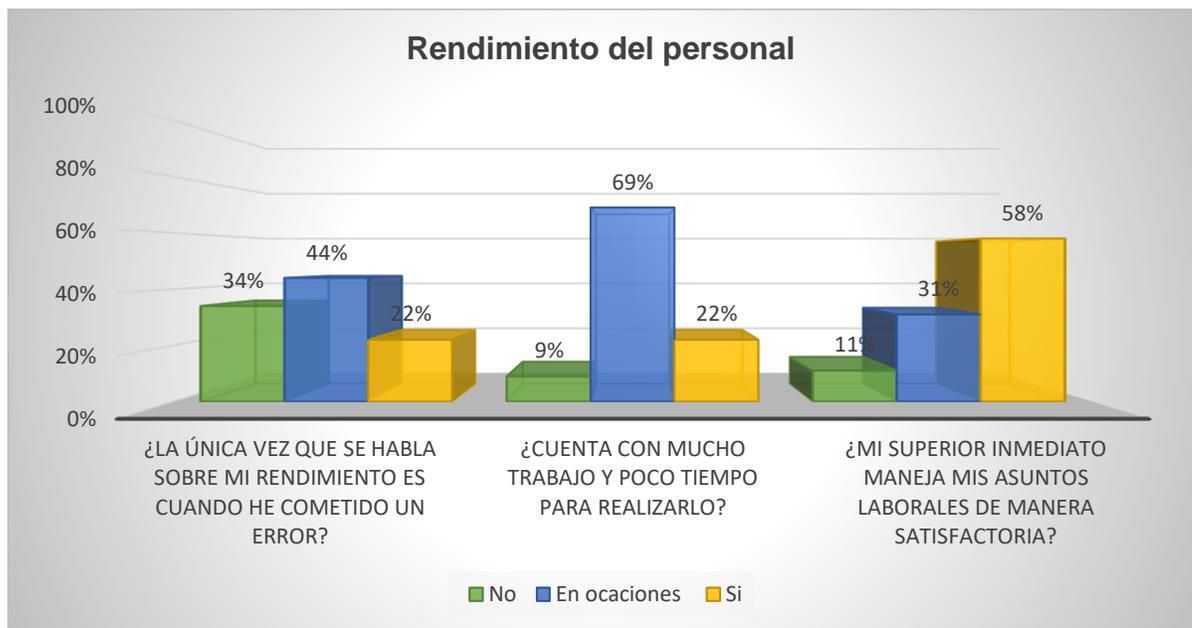
GRÁFICO N° 14



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Dentro de las funciones que desempeña el personal de salud en el Hospital Municipal la Merced el 7% pertenece al área administrativa; el 32% son médicos con diferentes especialidades que cubren el requerimiento de la institución; el 19% son auxiliares de enfermería y el 21% licenciadas en enfermería que van rotando en las salas de internación, servicio de emergencias y consulta externa; el 7% bioquímicos y el 4 % laboratoristas, que están en el laboratorio; el 2% fisioterapeutas que cubren consulta externa y salas de internación, el 1% corresponde al área de nutrición que trabaja con el servicio de cocina para la dieta de los pacientes y del personal de turno, el 1% psicología que cubre consulta externa, 1% trabajo social, el 2% asistente radiólogo, el 1% asistente de laboratorio, el 2% farmacéutico, con la dotación de medicamentos a los servicios y pacientes; el 1% instrumentación y el 1% circulante de quirófano.

GRÁFICO N° 15



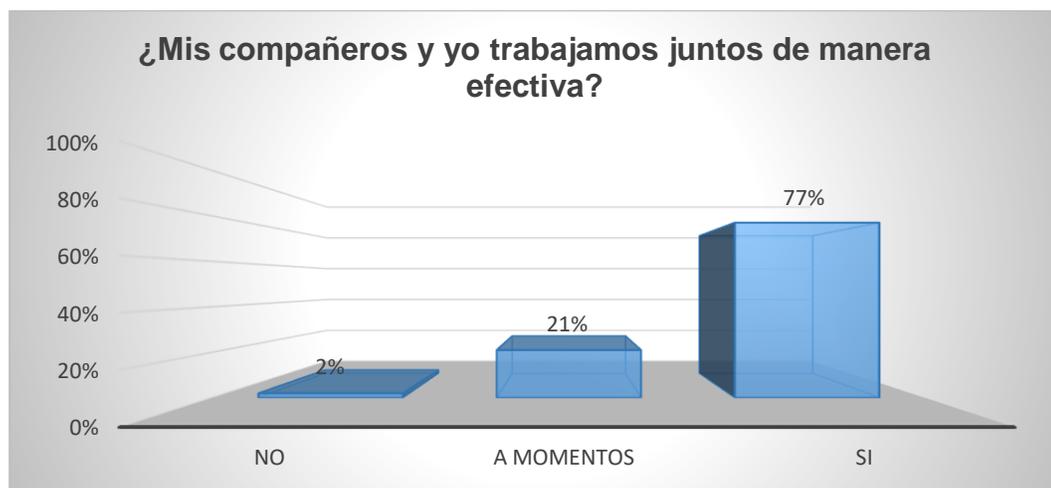
Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Es importante saber si la única vez que se habla del rendimiento del personal, es en el momento que comenten un error, el 34% indicó que no se menciona el tema, más bien se trata de solucionar los problemas que se presentan, el 44% refirió que en ocasiones si se toca el tema para que no se vuelva a presentar

dicha dificultad y el 22% mencionó que si se habla de los errores que comete el personal, en algunas oportunidades para sancionar al mismo. En relación con el trabajo que se desarrolla en la institución y el tiempo para realizarlo, el 9% del personal dijo que no tiene sobrecarga de trabajo, el 69% recalca que en ocasiones el trabajo es pesado de acuerdo al servicio en el que este y el 22% hizo referencia que cuentan con mucho trabajo y es difícil concluir con sus funciones a tiempo. Con respecto a que el superior inmediato maneja los asuntos laborales de manera satisfactoria el 11% mencionó que no se da solución y tienen que buscar soluciones con entes con mayor cargo, el 31% refiere que en ocasiones si logran solucionar los problemas que se presentan y el 58% refirió que si manejaron de forma satisfactoria los conflictos.

- **CLIMA LABORAL**

GRÁFICO N° 16

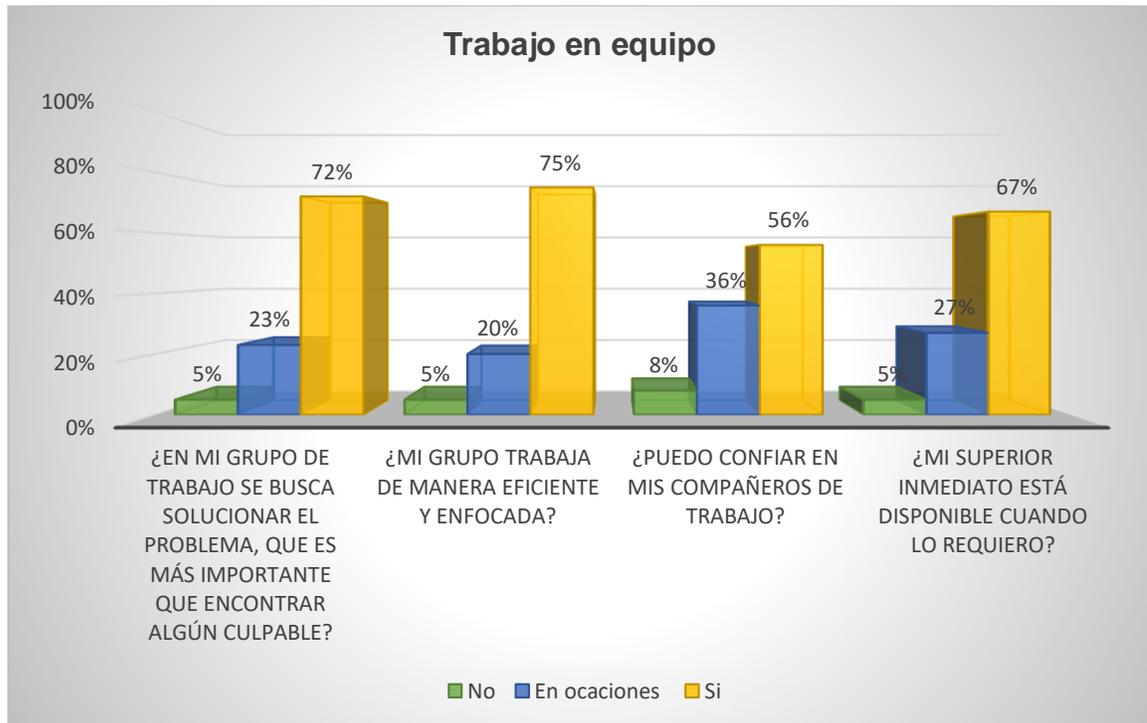


Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Con relación a la efectividad del trabajo con los compañeros, el 2% refiere que no es efectivo el trabajo que relaciona con su colegas, porque no siguen sus indicaciones o porque no tienen una buena relación con su equipo de trabajo, el 21% mencionó que a momentos el trabajo es complicado porque el día domingo el personal rota y no siempre trabajan con su equipo de guardia; el

77% indicó que si trabajan de manera efectiva, con sus diferentes colegas, lo que es beneficioso al momento de brindar un buen servicio a los pacientes y poder cumplir sus necesidades.

GRÁFICO N° 17



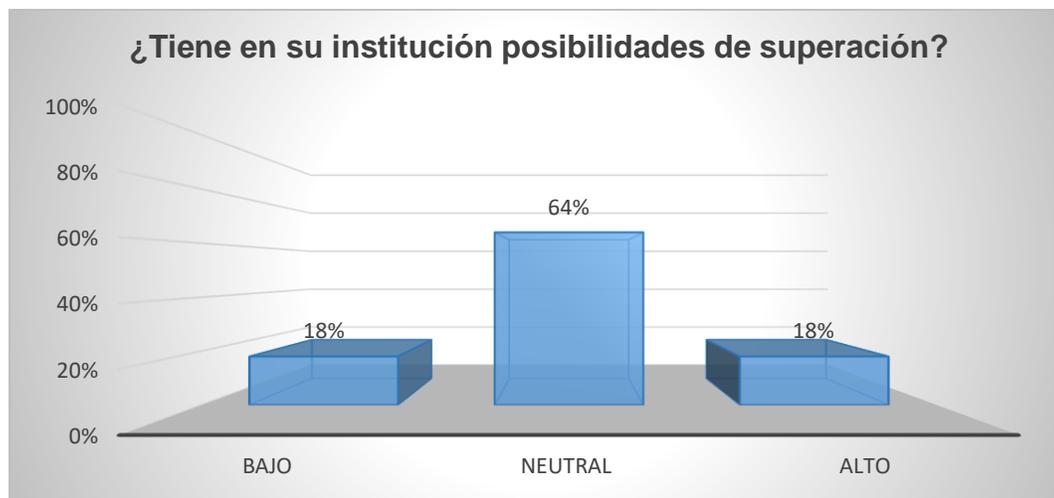
Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Teniendo en cuenta los equipos de trabajo, se evalúa diferentes puntos, los cuales son: los grupos de trabajo buscan solucionar los problemas, que es más importante que encontrar un culpable, el 5% dijo que primero se busca encontrar el culpable para que pueda solucionar el problema, el 23% refiere que en ocasiones si se busca al culpable si el conflicto es grande o involucra a muchas personas y el 72% mencionó que lo primordial es solucionar el problema. Al preguntar si los diferentes grupos trabajan de manera eficiente y enfocada, el 5% dijo que no trabaja adecuadamente con sus colegas porque no congenian con los manejo y horarios, el 20% en ocasiones no trabaja de manera eficiente por el cambio de personal que se presentó en el hospital en los últimos años y el 75% del personal indicó que si cuenta con un buen equipo de trabajo y que

los cambios que se presentaron no dificultaron sus funciones. El 8% del personal mencionó que no puede confiar en sus compañeros de trabajo por las diferencias que presentan, el 36% indicó que en ocasiones no confían en sus colegas, teniendo en cuenta del tema que se trate y el 56% si confían en sus compañeros de trabajo. En relación, a su inmediato superior se encuentra disponible cuando lo requieren, el 5 % dijo que su jefe nunca está disponible en el servicio o se presenta un problema, el 27% indicó que en ocasiones no se puede contar con su superior pero se trata de resolver el problema y el 67% refirió que su inmediato superior siempre está disponible para su equipo.

- **MOTIVACION**

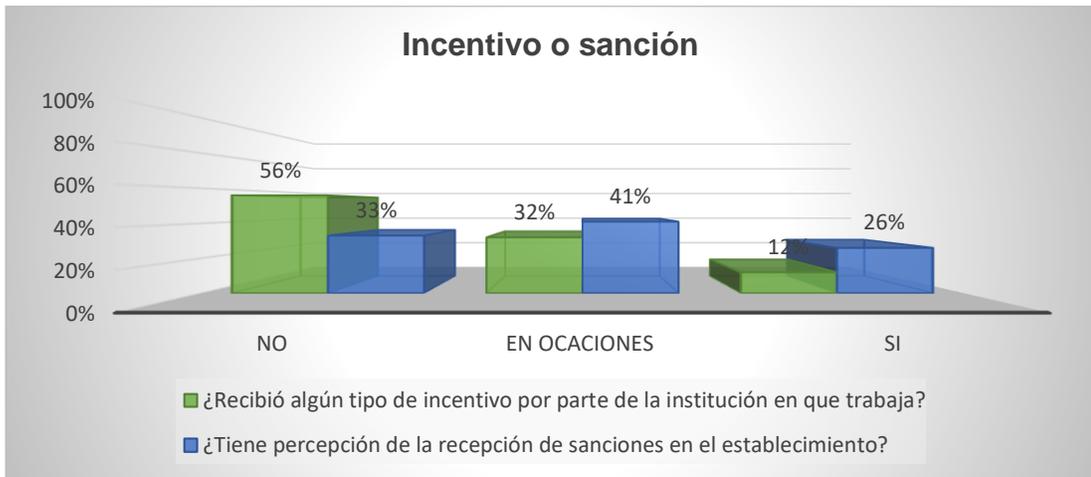
GRÁFICO N° 18



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Dentro de la institución es importante determinar si el personal tiene la posibilidad de superación, el 18% indicó que es baja porque no pueden optar a otros puestos de trabajo, el 64% dijo que es neutral porque cuando se habilitan buenos cargos no los difunden adecuadamente o piden mucha documentación en corto tiempo y el 18% mencionó que tiene una alta posibilidad de crecimiento dentro de la institución hospitalaria, porque pueden postularse a cargos académicos o administrativos.

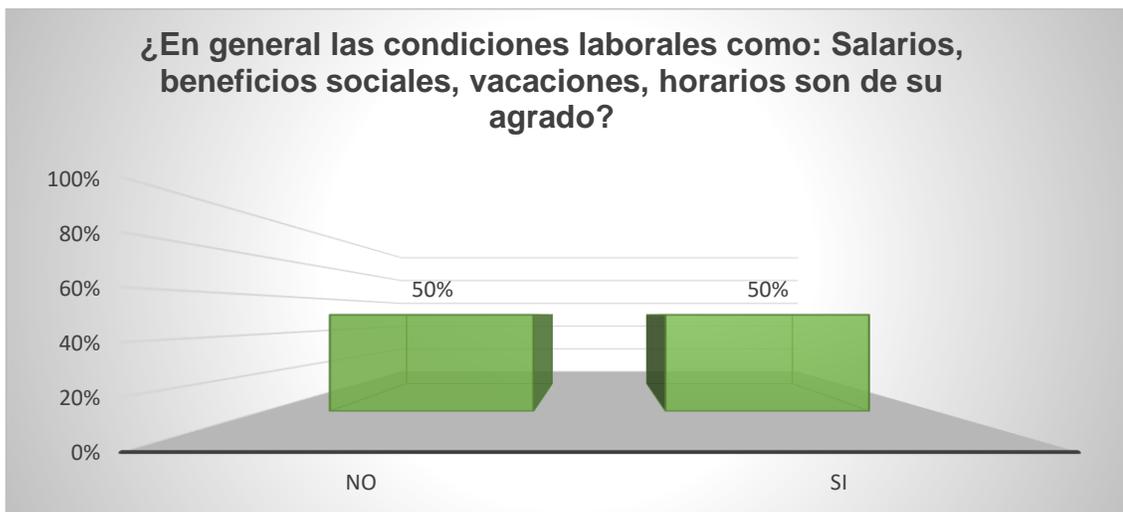
GRÁFICO N° 19



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

En cuanto a los incentivos otorgados por el hospital a sus funcionarios, el 56% indicó que no les dieron algún reconocimiento, el 32% dijo que en ocasiones les brindaron un reconocimiento, pero fue al servicio y el 12% mencionó que si recibió un reconocimiento por la institución. En contraparte en relación a las sanciones, el 33% refirió que no le dieron ningún tipo de sanción, el 41% en ocasiones sí se sanciono al servicio y 26% dijo que si recibieron alguna sanción administrativa por parte del hospital.

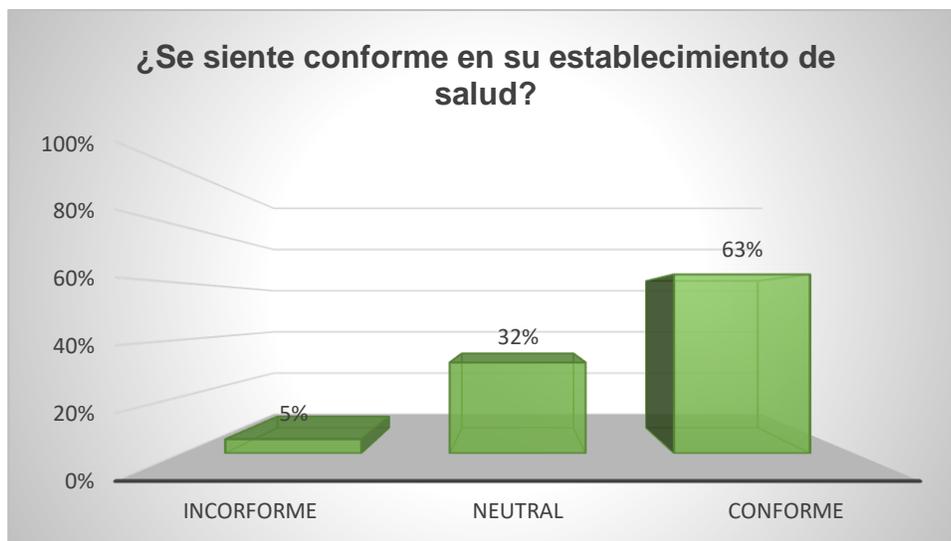
GRÁFICO N° 20



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Con respecto a las condiciones laborales que ofrece el Hospital a sus funcionarios relacionado a los beneficios sociales como el salario, seguro social de corto plazo que se ofrece al titular y sus beneficiarios, vacaciones, horarios de trabajo en la institución, permisos, entre otros, el 50% del personal indicaron que no es de su agrado, pero necesitan su fuente de trabajo y el otro 50% está de acuerdo con todos los beneficios que les otorga el centro hospitalario a todo el personal.

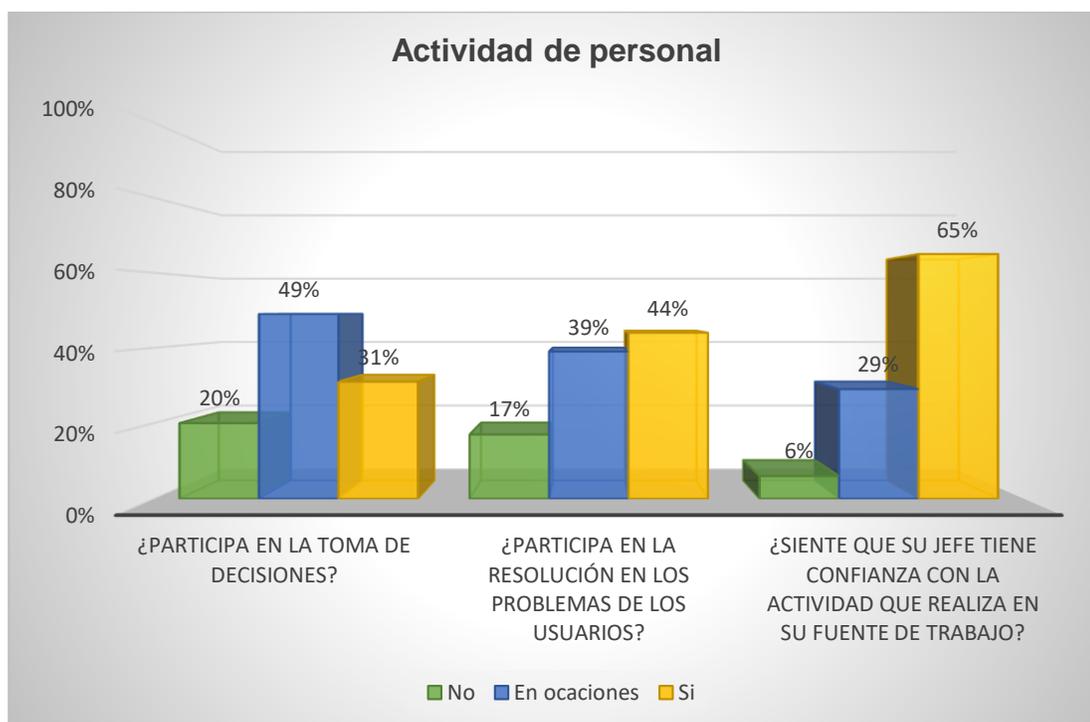
GRÁFICO N° 21



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

En relación al personal de salud que se encuentra conforme con el establecimiento de salud, el 5% indicó que se encuentra inconforme con su fuente de trabajo por diferentes factores, porque no se cuentan con todos los insumos necesarios para dar la mejor atención, falta de personal en los diferentes servicios, entre otros; el 32% está neutral porque indica que solo realiza sus actividades con los recursos que cuenta y el 63% de los funcionarios se encuentran conformes con la institución a la que pertenecen, porque tiene lo necesario para realizar sus diferentes funciones.

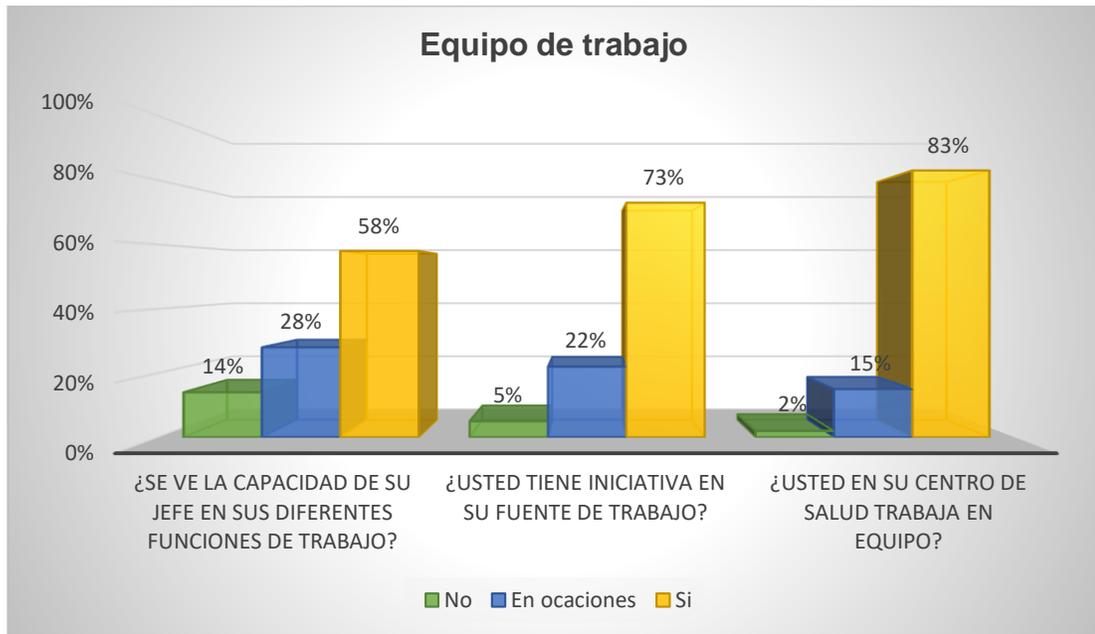
GRÁFICO N° 22



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Es importante que el personal de salud participe en la toma de decisiones en la institución, el 20% de los funcionarios indicaron que no se los toma en cuenta en ningún momento, el 49% mencionó que en ocasiones si les piden su opinión en algunos temas y un 31% refirió que si participa en las tomas de decisiones del Hospital Municipal La Merced. Se tomó en cuenta si el personal también participa en la resolución de problemas de los usuarios, el 17% dijo que no los toma en cuenta al momento que se presentan problemas o plantean mejoras para los usuarios, el 39% indicó que de acuerdo a la problemática que se presente los toman en cuenta para la resolución y el 44% de los funcionarios de la institución si participa en la toma de decisiones con respecto a los usuarios. En relación a que su inmediato superior confía en la actividad que realiza en su fuente de trabajo el 6% siente que su jefe no se encuentra conforme con sus funciones, el 29% mencionó que en algún momento su encargado le dijo que no trabajan adecuadamente y el 65% refiere que su encargado superior si confía en las actividades que realiza al desempeñar sus funciones.

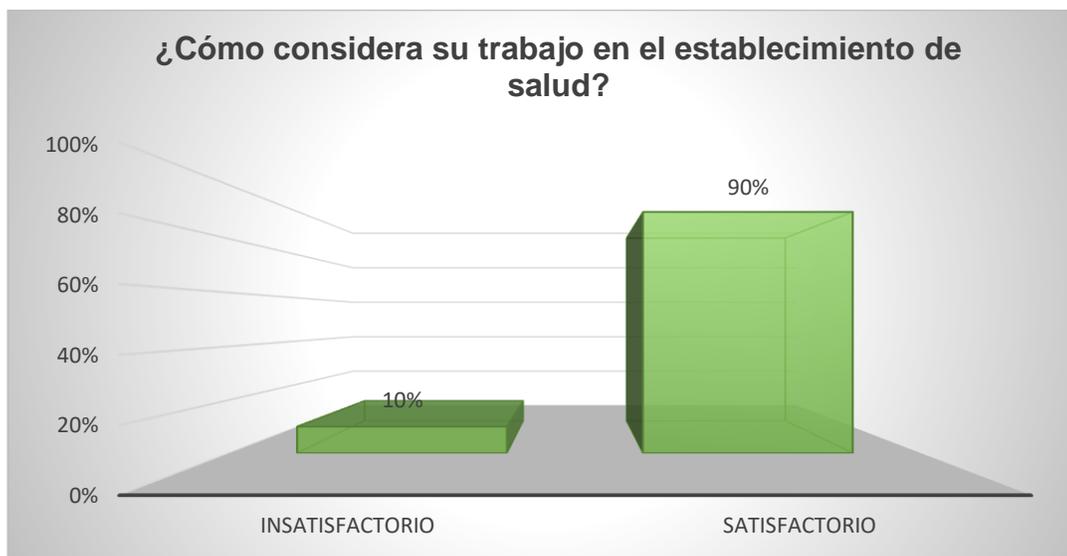
GRÁFICO N° 23



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Dentro de los diferentes equipos de trabajo es importante determinar la capacidad de los jefes en el desarrollo de sus funciones en el establecimiento, el 14% dijo que sus encargados directos no cuentan con la capacidad de manejar el equipo porque no soluciona los problemas que se presentan, el 28% de los funcionarios indicaron que de acuerdo a la situación que se presenta están capacitados para manejar las dificultades y el 58% dijo que su jefe maneja adecuadamente los conflictos que se van presentando en sus funciones. Fue importante determinar si el personal de salud tiene iniciativa en su fuente de trabajo a lo que el 5% indicó que no, en ningún momento toman en cuenta sus iniciativas en su área de trabajo, el 22% refirió que en ocasiones toman en cuenta sus ideas y el 73% mencionó que sus iniciativas siempre son tomadas en cuenta para poder mejorar su servicio. Dentro del centro de salud se debe conocer cómo trabaja el personal con los diferentes equipos, el 2% no trabajó de forma adecuada por diferencias en el trabajo, el 15% indicó que en ocasiones es difícil trabajar por los roles de turno y el 83% trabajan bien con su equipo de trabajo por la buena relación de compañerismo que comparten.

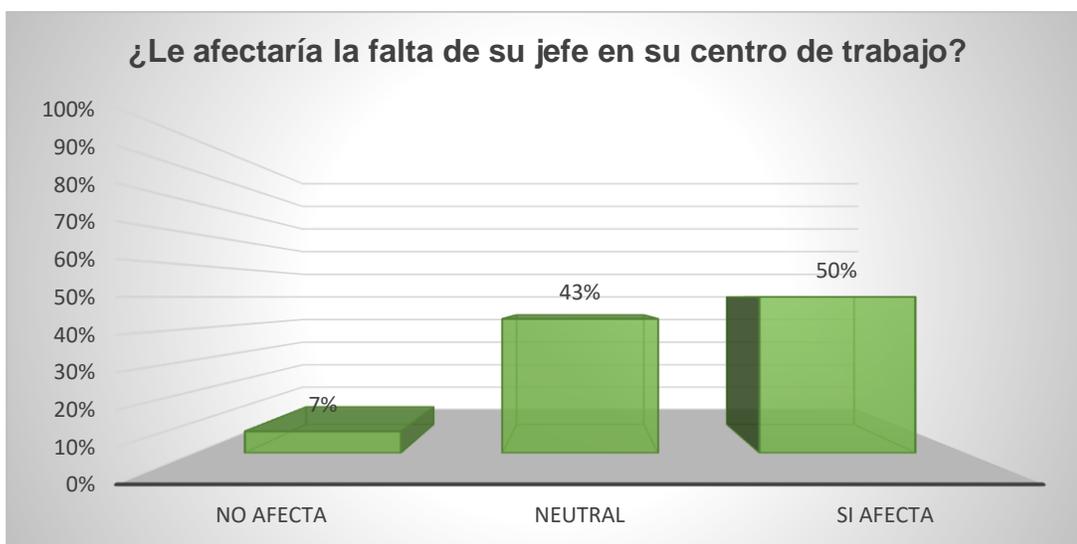
GRÁFICO N° 24



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

El personal encuestado refiere que el 10% de los funcionarios se encuentra insatisfecho con su fuente de trabajo y que el 90% está satisfecho con su trabajo en el Hospital Municipal La Merced.

GRÁFICO N° 25

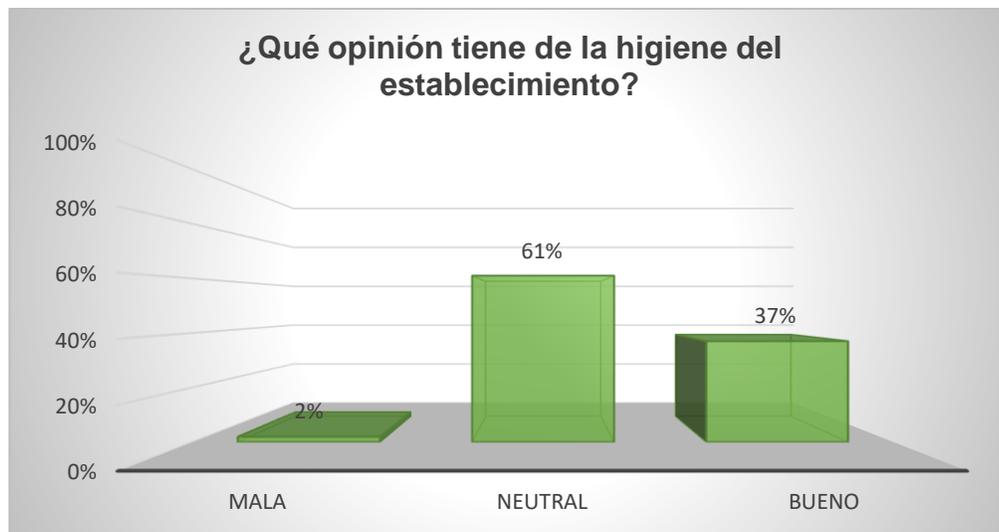


Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Con relación a si afecta a sus funciones la falta de jefe en el centro de salud, un 7% indicó que no afecta al momento de realizar sus funciones por el poder de resolución que tienen, el 43% es neutral porque si se presenta algún problema lo comunican inmediatamente a su inmediato superior para buscar una solución y el 50% dijo que si afecta a sus funciones laborales que su superior no se encuentre en su institución.

- **INFRAESTRUCTURA**

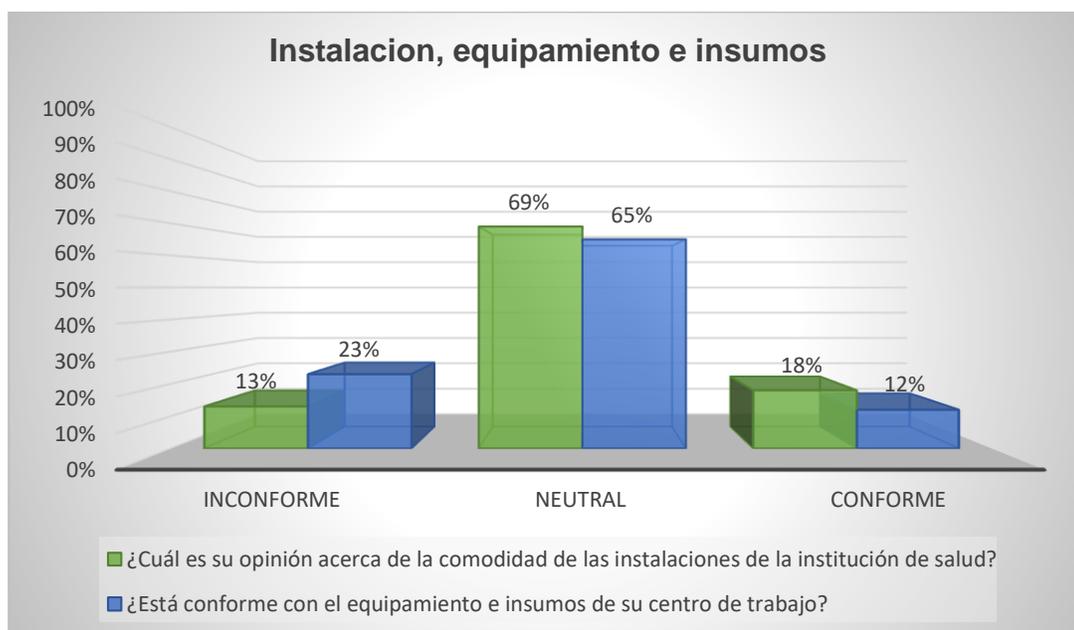
GRÁFICO N° 26



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Para la institución es importante saber la opinión del personal sobre la higiene del establecimiento de salud, el 2% indicó que la limpieza del hospital es mala, porque el ingreso del hospital no siempre está limpio; el 61% es neutral porque si necesitan al personal de limpieza acuden a limpiar el área que se requiera y el 37% refirió que la limpieza es adecuada dentro de la instalación del hospital.

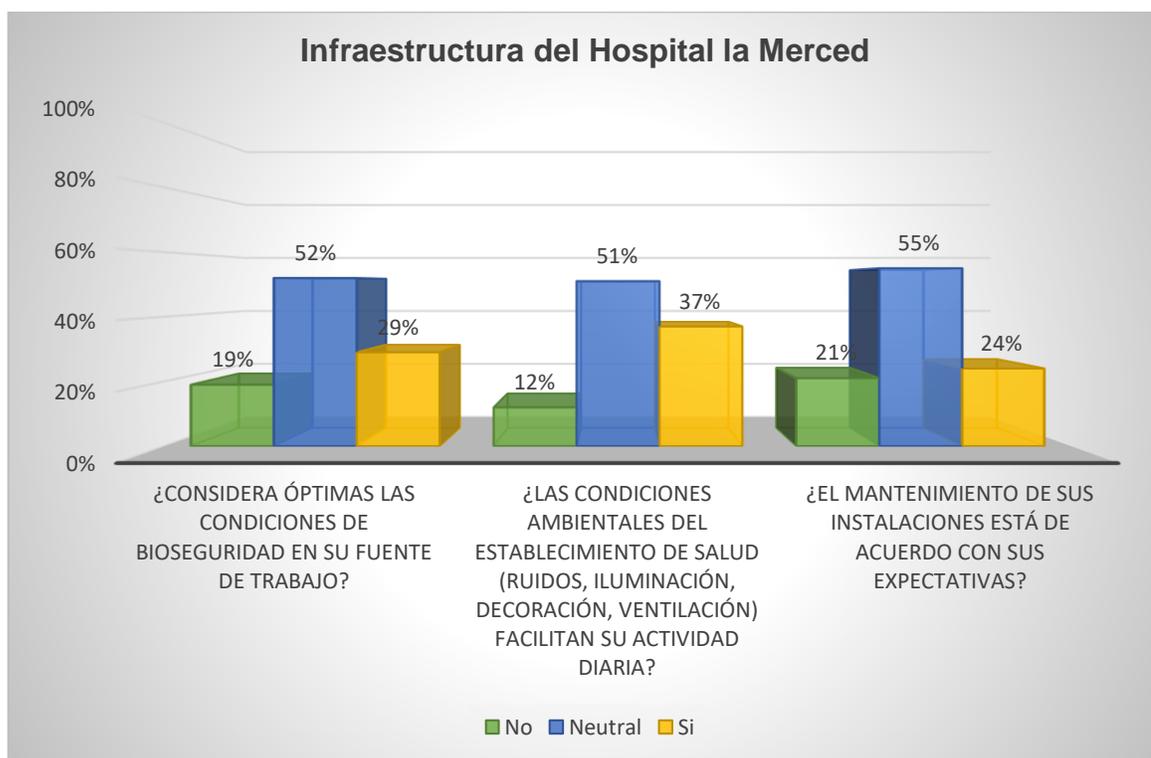
GRÁFICO N° 27



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Teniendo en cuenta la infraestructura de la institución, el 13% del personal indicó que se encuentra inconforme, porque se podría mejorar las salas de internación, no se cuenta con ascensores en el hospital para poder movilizar a los pacientes, los médicos de guardia no cuentan con baño privado, los dormitorios son compartidos, no se cuenta con casilleros en los dormitorios; el 69% es neutral porque trata de trabajar con lo que tiene la institución y el 18% está conforme con lo que cuenta la institución. En relación con el equipamiento e insumos del hospital, el 13% de los funcionarios se encuentra inconforme, porque el presupuesto con el que cuenta el hospital no siempre puede cubrir los costos del seguro del SUS y los pacientes tienen que cubrir el costo adicional o conseguir por sus medios los medicamentos o insumos requeridos, el 65% es neutral prefiere no opinar sobre los insumos y el 12% está conforme con lo que se puede ofrecer a los pacientes.

GRÁFICO N° 28



Fuente: Elaboración propia, según instrumento de evaluación, 2022.

Dentro de la infraestructura se debe considerar si son óptimas las condiciones de bioseguridad de su fuente de trabajo, el 19% del personal indicó que no, porque no se cuenta con un área específica para los pacientes COVID – 19 positivos y negativos, la presencia de goteras en algunas áreas lo que provoca humedad y paneles sueltos que pueden provocar accidentes; el 52% es neutral porque no quiere opinar del temas de la infraestructura y el 29 % del personal mencionó que las condiciones de bioseguridad son buenas, teniendo en cuenta que tiene duchas para descontaminación, les dotan de insumos básicos de bioseguridad.

Las condiciones ambientales del establecimiento de salud como ser el ruido, iluminación, decoración, ventilación, facilitan su actividad diaria, el 12% mencionó que no porque la rampa para transportar a los pacientes es muy empinada y es peligrosa, la iluminación en algunas áreas es mala y no se cuenta

con buena señalización de algunas áreas del hospital; el 51% es neutral porque no tienen conocimiento del tema y el 37% de los funcionarios indicó que las condiciones del entorno de trabajo son buenas en la institución. El mantenimiento de sus instalaciones está de acuerdo a las expectativas del personal, el 21% mencionó que no porque el techo del hospital cuenta con muchas goteras, algunas cerraduras de los dormitorios de los médicos están en mal estado, la luz en algunas áreas es intermitente por mal funcionamiento de los focos fluorescentes y hace falta más interruptores de corriente eléctrica, el 55% es neutral porque no quiere hablar del tema y el 24% refirió que las instalaciones están de acuerdo a las expectativas del personal.

X. CONCLUSIONES

• **CRECIMIENTO PERSONAL EN LA FUENTE LABORAL**

Tomando en cuenta los diferentes puntos analizados con el crecimiento laboral que los funcionarios pueden obtener dentro del hospital, se sacó la mediana donde se indica que el 34.5 % de los funcionarios se encuentran insatisfechos porque no están conformes con su ambiente laboral, el centro hospitalario, no puede optar a algunos puestos de trabajo, entre otros. El 65.5 % de los funcionarios si se encuentran satisfechos en el hospital.

• **MOTIVACIÓN**

Dentro de una institución es importante determinar si el personal se encuentra motivado al momento de realizar sus actividades y analizando lo que se tomó en cuenta dentro del trabajo, el 49% de los funcionarios no se encuentran motivados por la institución, porque los sancionaron, no están conformes con los beneficios que les brinda el hospital, no participan de la toma de decisiones entro de los problemas de la institución o mejora continua, etc. El 51% si se encuentra satisfechos.

• **BIENESTAR FÍSICO Y PSÍQUICO**

En la actualidad pasamos por la pandemia del COVID – 19, por lo que se presentaron muchos cambios dentro de la institución, lamentablemente hubo personal de salud que falleció al desarrollar sus funciones, teniendo en cuenta que el 58% del personal del hospital no se encuentra satisfecho porque la adaptación en la institución no fue buena, la comunicación interna tiene falencias, no contaron con apoyo emocional durante la pandemia. Solo el 42% se encontró satisfecho.

- **INCERTIDUMBRE LABORAL**

La incertidumbre laboral es un tema que en la actualidad se menciona en diferentes áreas de trabajo, en el caso del Hospital Municipal la Merced el 74% del personal está insatisfecho porque la mayoría del personal se encuentra a contrato de 1 a 6 meses, cuentan con mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo, además de que no pueden contar con su inmediato superior. El 26% se encuentra satisfecho, pero es preocupante porque es un valor bajo.

- **CLIMA LABORAL**

Dentro de una institución es importante para el desempeño de los diferentes equipos de trabajo preguntar a los funcionarios si trabajan bien con su compañeros de trabajo, el 30% de encuentra insatisfecho con sus respectivos equipos, porque no tienen una buena comunicación o no confían entre ellos. Pero el 70 % de los funcionarios del hospital si tiene una buena relación con sus colegas.

- **INFRAESTRUCTURA**

Con relación a la infraestructura del Hospital Municipal La Merced y la limpieza el 74% de los funcionarios refieren que no cuenta con una buena infraestructura para dar una adecuada atención al usuario externo, esto se puede dar porque el hospital estaba diseñado para ser un mercado. Y solo el 26 % se encuentra conforme.

Teniendo en cuenta todos los factores que se fueron analizando en el presente estudio se pudo determinar que el 53% de los funcionarios de la institución hospitalaria se encuentran insatisfechos.

XI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que para el crecimiento laboral que pueda tener cada funcionario de la institución se pueda analizar los requisitos que piden, para poder analizar si son lo necesario o en alguna situación se los pueda reformular. Además de que cada que se habilite un nuevo puesto dentro de la institución hospitalaria que sea académico o administrativo se realice una convocatoria interna para que los funcionarios puedan optar a estos puestos.

Con respecto a la motivación que el personal pueda presentar en su fuente de trabajo se puede formular un plan con la dirección y la unidad de talento humano del hospital para poder realizar actividades o reconocimientos para el personal.

Se recomienda que la dirección médica en conjunto con el área de psicología y trabajo social pueda analizar el instrumento que se implementó para el apoyo emocional de los funcionarios de la institución, para poder unificar un solo manejo, capacitar a los encargados de cada servicio de cómo será el funcionamiento, tomando en cuenta la difusión de dicha herramienta. También se debe analizar cómo se difundió la primera versión del instrumento y estudiar cuáles fueron las fallas para no volver a cometer las mismas, además de mejorar la comunicación entre el personal.

Se recomienda a la dirección del hospital Municipal la Merced que se pueda realizar el requerimiento de Ítems para su personal, para que la incertidumbre laboral disminuya en la institución. Al ser un hospital dependiente de la alcaldía se podría tratar de conseguir contratos de por lo menos de 1 a 2 años para que los funcionarios se encuentren más seguros con su fuente laboral.

Se recomienda al área de talento humano en conjunto con el servicio de psicología trabajar en un plan, para poder identificar conflictos internos dentro de los diferentes grupos de trabajo y ver cómo manejar dicha situación.

Se recomienda a la dirección del hospital pueda realizar un análisis situacional de los diferentes servicios del hospital para estudiar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada área y poder ver realizar un plan de mantenimiento de corto y mediano plazo, para poder brindar un mejor servicio a los usuarios externos y de la misma manera el usuario interno se encuentre más complacido con su fuente de trabajo.

Tabla N° 4 Plan de mejora

PLAN DE MEJORA CONTINUA				
Hallazgo	Actividad	Decepción	Servicio	Responsable
el 34.5% de los funcionarios se encuentran insatisfechos	Revisión de los requisitos de los puestos administrativos y académicos del hospital. Convocatorias internas cuando se habilite un puesto en el hospital.	Realizar la revisión de los requisitos que piden en el hospital para los diferentes cargos y analizar si se deben modificar o mantenerlos. Cada que se habilite un cargo en el hospital se realice una convocatoria interna y no se den los puestos por antigüedad o por amistades.	Dirección hospitalaria Talento humano	Dr. Mario Pacheco. Lic. Christian Leaña
El 49% de los funcionarios	Revisión un plan de	La dirección del hospital y la	Dirección hospitalaria	Dr. Mario Pacheco

no se encuentran motivados en el hospital	actividades y reconocimiento para los funcionarios del hospital	unidad de talento humano puedan formular un plan para que se pueda hacer actividades y reconocimiento al personal del hospital.	Talento humano	Lic. Christian Leaño
El 58% del personal está inconforme con el bienestar físico y psíquico	Estudio situacional	Que se realice el estudio situacional de cada servicio con sus responsables para analizar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada una de las áreas con las que cuenta el hospital.	Jefe medico	Dra. Gabriela Arzabe
El 74% de los funcionarios del hospital se encuentran insatisfechos por la	Requerimiento de ítems para el hospital. Los contratos que se realicen sea de mínimo un año	Realizar un plan de trabajo en el que se pueda solicitar más ítems para el personal del hospital.	Dirección hospitalaria Talento humano	Dr. Mario Pacheco Lic. Christian Leaño

incertidumbre laboral		Solicitar que los contratos del personal sean por lo menos de un año.		
El 30% del personal del hospital no se encuentra conforme con sus compañeros de trabajo.	Plan para identificar conflictos internos en el institución	Realizar un plan de trabajo para identificación de conflictos internos y poder solucionar oportunamente y de la mejor manera	Talento humano Servicio de Psicología	Lic. Christian Leaña Lic. Norma Paz
El 74% de los funcionarios no se encuentra conformes con la infraestructura y limpieza del hospital	Análisis situacional	Realizar un análisis situacional de los diferentes servicios para poder analizar sus fortalezas y debilidades. Además de realizar un plan de mantenimiento de corto y mediano plazo.	Dirección hospitalaria Servicio de cirugía Servicio de ginecología Servicio de anestesiología Servicio de medicina interna Servicio de pediatría Servicio de emergencias	Dr. Mario Pacheco Dr. Yecid Cazuriaga Dr. Jose Menendez Dr. Victor Ameller Dra Karen Laime Dra. Marylin Poll Dr. Oscar Conde

XII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Dos Santos M. “Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén”. Revista de la Educación Superior 45(178) (2016) 79–95. [Internet] 2016. Citado [18 de diciembre del 2021]. Disponible. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
2. Febres R, Mercado M. “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú”. Rev. Fac. Med. Hum. Julio 2020; 20(3):397-403. [Internet] 2020. Citado [15-agos-2021]: Disponible. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
3. Esperanza J, García F. “Calidad de la atención médica”. Revista de Medicina e Investigación Universidad Autónoma del Estado de México, [Internet] 2018. México. Citado [18 de diciembre del 2021]. Disponible. <http://r.diauaemex.com/pdf/2018/enero/7.-%20Recordando%20a%20Avedis%20Donabedian.pdf>
4. Bernal D. “Importancia del cliente interno y externo en las organizaciones”. Universidad militar nueva granada. Ensayo. [Internet] 2014. Colombia. Citado [18 de diciembre del 2021]. Disponible. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6330/trabajo%20de%20grado%200101487.pdf?sequence=1>
5. Núñez I. “Nivel de satisfacción del cliente interno del área de urgencias de la E.S.E Hospital San Rafael nivel II de San Juan del Cesar (Guajira) 2014”. [Tesis]. Colombia. UNIVERSIDAD DE SANTANDER FACULTAD DE POSGRADOS. [Internet] 2015. Citado [11 de octubre del 2021]. Disponible. <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/2845/1/Nivel%20de%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20interno%20del%20%C3%A1rea%20de%20urgencias%20de%20la%20e.s.e%20hospital%20San%20Rafael%20nivel%20II%20de%20San%20Juan%20del%20Cesar%20%28Guajira%29%202014.pdf>.
6. Díaz M. “Satisfacción de los usuarios/clientes respecto a la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de medicina y cirugía del instituto de gastroenterología boliviano japonés durante el 2017”. [Tesis]. Bolivia:

- Universidad mayor de San Andrés. [Internet] 2018. Citado [12 de octubre del 2021]. Disponible. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/20785>
7. Callisaya A. “Medición de la satisfacción de los usuarios del laboratorio del Hospital Obrero para el mejoramiento continuo de la calidad asistencial, gestión 2005”. [Tesis]. Bolivia: Universidad mayor de San Andrés. [Internet] 2006. Citado [12 de octubre del 2021]. Disponible. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/629>
 8. Bozo M, Reyes H, San Martin M. “Evaluación del grado de satisfacción del usuario interno del consultorio municipal Santa Cruz”. Tesis. Chile: Universidad Academia de Humanismo Cristiano. [Internet] 2005. Citado [10 de octubre del 2021]. Disponible. http://bibliotecadigital.academia.cl/xmlui/bitstream/handle/123456789/677/TIE_GPU%20230.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 9. Alfaro G. “Factores que influyen para obtener una satisfacción en el usuario que acuden a la consulta externa en el centro de salud Itaù en el contexto de la interculturalidad Carapari 2011”. [Tesis]. Bolivia: Universidad mayor de San Andrés. [Internet] 2011. Citado [13 de octubre del 2021]. Disponible. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar_RDQm7Jz.pdf
 10. Gobierno autónomo municipal. “Hospital Municipal la Merced. Bolivia”. [Internet] 2021. Citado [28 de octubre del 2021]. Disponible. http://200.105.139.167/index.php?option=com_content&view=article&id=6672:nuestra-historia&catid=174&Itemid=570
 11. Parada C, Asturizaga R, Crespo G. Norma Nacional de Caracterización de Hospitales de Segundo Nivel. Bolivia. Publicado el 2014. Citado [22 de julio del 2022]. Disponible. https://www.minsalud.gob.bo/images/Documentacion/redes_salud/normanacional85.pdf
 12. Pabón L, Alarcón S. “Estudio de la Satisfacción del cliente interno y externo frente a la atención del servicio de urgencias del policlínico de Funza realizado desde la oficina del S.I.A.U. aplicación de modelo de administración orientado

- hacia la satisfacción del cliente”. Colombia. Publicado 2008. Citado [12 de octubre del 2021]. Disponible. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/778>
13. Vega K. “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016”. [Tesis]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. [Internet] 2016. Citado [12 de octubre del 2021]. Disponible. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12048>
14. Rojas LM, Caren C, Vargas C. PROTOCOLO DE TRATO AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO. 2017; 25. [Internet] 2016. Citado [12 de octubre del 2021]. Disponible. <https://www.sccoquimbo.cl/gob-cl/mais/files/06-12-2017/participacion/PROTOCOLO%20DE%20TRATO%20AL%20USUARIO%20OMP%20CAREN%20Y%20POSTAS.pdf>
15. Diccionario de la lengua española. 22.ª edición del, publicada en 2001. Citado [13 de octubre del 2021]. Disponible. <https://www.rae.es/drae2001/satisfacci%C3%B3n>
16. Importancia de la satisfacción del cliente interno. Citado [13 de octubre del 2021]. Disponible. <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/>
17. Contreras M, Enrique C. “LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR”. Revista Brasileira de Marketing, vol. 10, núm. 2, mayo-agosto, 2011, Universidad e Nove de Julho São Paulo, Brasil. Citado [8 de enero del 2022]. Disponible. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
18. Balladares J. “Satisfacción laboral en usuarios internos de establecimientos de salud de la región de Larecaja tropical, La Paz – Bolivia tercer trimestre 2006”. [Tesis]. Bolivia: Universidad mayor de San Andrés. [Internet] 2007. Citado [10 de octubre del 2021]. Disponible. https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/17111/browse?rpp=20&sort_by=1&type=title&etal=-1&starts_with=P&order=ASC
19. Cújar A, Ramos C, Hernández H y López J. “Cultura organizacional: evolución en la medición”. El Sevier. Colombia, 2013 [Internet]. Citado [8 de enero del

- 2022]. Disponible: <file:///C:/Users/TOSHIBA/AppData/Local/Temp/1-s2.0-S0123592314000126-main.pdf>
20. Llanos M, Pacheco M, Romero E, Coello F, Armas Y. “La cultura organizacional: eje de acción en la gestión humana. MSc. Ángela María González Laucirica - Departamento de Publicaciones Andrea Estefanía Agurto Tandazo – Coedición”. Ecuador. [Internet] 2016. Citado [8 de enero del 2022]. Disponible: <https://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
21. Serrano P, Parro A. “Entornos de trabajo e impacto en salud”. Med Segur Trab. Madrid. España. [Internet] 2015. Citado [8 de enero del 2022]. Disponible: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n240/editorial.pdf>
22. Rodríguez FV. FACTORES INTRÍNSECOS Y EXTRÍNSECOS DE LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN EN EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA GERENCIA DE SALUD “COSSMIL” DE LA CIUDAD DE LA PAZ. : 129. [Internet] 2020. Citado [8 de enero del 2022]. Disponible: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25090/TM-305.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Project Management Institute, Inc. “La guía de los fundamentos para la dirección de proyectos. Sexta edición. 2017. Citado [17 de marzo del 2022]. Disponible: https://www.academia.edu/42902135/GU%C3%8DA_DE_LOS_FUNDAMENTOS_PARA_LA_DIRECCI%C3%93N_DE_PROYECTOS_Gu%C3%ADa_del_PMBOK
24. Turienzo R. “EL PEQUEÑO LIBRO DE LA MOTIVACIÓN”. Primera edición. España, 2016. Citado [8 de enero del 2022]. Disponible. https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_PEQUEÑO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf
25. Bolivia: Reglamento a la Ley N° 3131 del Ejercicio Profesional Médico, DS N° 28562, 22 de diciembre de 2005 [Internet]. [citado 23 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.lexivox.org/norms/BO-DS-28562.html>

26. Bolivia: Estatuto del trabajador en salud de Bolivia, 6 de noviembre de 2006 [Internet]. [citado 23 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.lexivox.org/norms/BO-EST-28909.html>
27. Bolivia: Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, 6 de diciembre de 2013 [Internet]. [citado 23 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.lexivox.org/norms/BO-L-N453.html>
28. Bolivia: CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA MÉDICA, 25 de julio de 2008 [Internet]. [citado 4 de agosto de 2022]. Disponible en: https://www.minsalud.gob.bo/images/Documentacion/normativa/CODIGODEE_TICAYDEONTOLOGIAMEDICA.pdf
29. Chacón F. "Metodología de investigación" 1a. Bolivia; UMSA. 2005.
30. Hernández R. Metodología de la investigación. Publicado por Mc Graw Hill educación. 6° edición. 2014. México.
31. [Robert A. "Cómo escribir y publicar trabajos científicos". 2^{da} edición. España: Organización Panamericana de la Salud; 1996.](#)
32. [Villodre R, Calero R, Gallardo M.](#) "La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorrehabilitación". vol. 24, 131-147. Publicado el 2014. Citado [11 de octubre del 2021]. Disponible. <https://es.scribd.com/document/372806755/La-Satisfaccion-Del-Cliente-Co>
33. Rojas R, Luna S, Gross J. "Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica". Rev Costarr Salud Pública 2010; 19: 12-17. Costa Rica. Citado [11 de octubre del 2021]. Disponible. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-14292010000100003&script=sci_abstract&tlng=es
34. Galvis E, Ortiz N. "Medición de la satisfacción de clientes en clínicas y hospitales de Bucaramanga y área metropolitana". Scientia et Technica Año XVI, No 49, Diciembre de 2011. Universidad Tecnológica de Pereira. Colombia. Citado [12 de octubre del 2021]. Disponible. https://www.researchgate.net/publication/277194844_Medicion_de_la_satisfaccion_de_clientes_en_clinicas_y_hospitales_de_Bucaramanga_y_area_metropolitana

35. Garrido M. "Satisfacción de los clientes internos: el papel estratégico de la gestión de los recursos humanos". Vol. 4, N° 3, 1998, pp. 13-28. España. Citado [12 de octubre del 2021]. Disponible. <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwia3rj0n4f0AhVFHLkGHQqGAPoQFnoEAcQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F187763.pdf&usq=AOvVaw1veIFuzss0javrUVYcJixd>
36. Cadena R, Giraldo L, Mora S. Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS oral Medic SAS". Colombia. Publicado el 2010. Citado [11 de octubre del 2021]. Disponible. <https://docplayer.es/5702911-Evaluacion-de-la-satisfaccion-del-cliente-interno-en-la-ips-oral-medic-sas-ruth-alicia-cadena-baron-lisbed-giraldo-olarte-sandra-marcela-mora.html>
37. Lira M. "Cómo puedo mejorar el servicio al cliente". Edición del registro de la cámara nacional de la industria editorial primera edición, 2009. México. Citado [18 de diciembre del 2021]. Disponible. https://comunidadilgo.org/back/lib/file/doc/portaldoc453_3.pdf
38. Cortes N. Riande G. "Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Luis F. Nachon". Xalapa. 2009. Citado [19 de enero del 2021]. Disponible. <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
39. Bustamante M. Lapo M. Grandón M. "Criação de um questionário de clima organizacional para hospitais de alta complexidade, Chile". Publicado 2016. Citado [19 de enero del 2021]. Disponible: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272016000100010
40. López C. Navarro J. "Análisis de clima Organizacional aplicado al Hospital de Victoria". Chile 2003. Citado [19 de enero del 2021]. Disponible: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2003/fel864a/pdf/fel864a.pdf>
41. Factores ambientales en el lugar de trabajo. Ginebra, Oficina Intencional del Trabajo, 2001. Citado [9 de enero del 2022]. Disponible: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safework/documents/normativeinstrument/wcms_112584.pdf.

XIII. ANEXOS

13.1. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del trabajo de grado: Nivel de satisfacción de usuario interno en el Hospital Municipal la Merced, gestión 2022 La Paz – Bolivia.

Investigador: Dra. Daniela Alcira Claros Pardo.

Como cursante de la Especialidad de salud pública, mención gerencia en salud de la UMSA de la Carrera de Medicina, y dando cumplimiento a lo requerido en la Unidad de Post-grado, me permito realizar la presente encuesta.

El presente estudio tiene como propósito ver el “Nivel de satisfacción del usuario interno en el Hospital Municipal la Merced gestión 2022 La Paz - Bolivia”.

No existirá ningún riesgo para el profesional que realice el llenado del cuestionario, el cual será de forma anónima y sin repercusión alguna, el personal de la institución que será voluntario; pero su participación brindara una gran ayuda en la elaboración de la misma, haciendo hincapié en confidencialidad. Los resultados obtenidos de la encuesta serán presentados en el trabajo de grado, los cuales no presentaran ningún tipo de modificación o alteración de los datos obtenidos.

Para el efecto se requiere de profesionales que cumplan con dicho cuestionario, el que se debe llenar de forma adecuada, marcando con una “X” en una de las dos respuestas y su firma, si está de acuerdo con el llenado del cuestionario.

Acepto

No acepto

Firma

13.2. ENCUESTA

Para realizar el trabajo de grado “Nivel de satisfacción del usuario interno en el Hospital Municipal la Merced gestión 2022 La Paz - Bolivia”. El presente cuestionario se realizara al personal de salud y administrativo del Hospital Municipal la Merced, al llenar esta encuesta ayudara a obtener los datos necesarios para poder realizar el presente trabajo de grado.

Marque con una “X” el lugar correspondiente

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD

DISTRIBUCIÓN SEGÚN SEXO Y ESTADO CIVIL-

- 1.- ¿A qué sexo pertenece?
a) Masculino
b) Femenino
- 2.- ¿Cuál es su estado civil?
a) Soltera
b) Casada
c) Unión libre

- a) Mala
b) Neutral
c) Buena

11.- ¿Cuenta con un equipo de apoyo emocional en momentos de crisis?

- a) Si
b) No

Como funciona.....

.....

CRECIMIENTO LABORAL

3.- ¿Se siente satisfecho/a con su ambiente laboral?

- a) Insatisfecho
b) Neutral
c) Satisfecho

4.- ¿Sale satisfecho/a del trabajo pensando que realizo un buen trabajo?

- a) Insatisfecho
b) Neutral
c) Satisfecho

5.- ¿Considera que se debería tener un cronograma de actividades académicas?

- a) No
b) Si

6.- ¿Considera que necesita capacitación en alguna área de interés y que forma parte importante de mi desarrollo?

- a) Si
b) No

Que área

7.- ¿La dirección del hospital le brinda capacitaciones o le permite tener capacitaciones o cursos de actualización?

- a) No
b) Si

8.- ¿Cuándo se habilitan cargos de mayor responsabilidad puede optar a los mismos con facilidad?

- a) No
b) Piden demasiados requisitos
c) Si

BIENESTAR FÍSICO Y PSÍQUICO

9.- ¿Cómo se adaptó en un principio en el trabajo?

- a) Mala
b) Neutral
c) Buena

10.- ¿Cómo es la comunicación interna dentro del establecimiento?

12.- ¿En algún momento se comunicó con el equipo de apoyo emocional?

- a) Si
b) No

INCERTIDUMBRE LABORAL

13.- ¿Cuánto tiempo trabaja en este Establecimiento de salud?

- a) Menos de 1 año
b) 2 a 5 años
c) 6 a 10 años
d) Más de 11 años

14.- ¿Cuál es su condición laboral?

- a) Ítem
b) Contrato

15.- ¿Qué ocupación tiene en su centro de trabajo?

.....

16.- ¿La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error?

- a) No
b) En ocasiones
c) Si

17.- ¿Cuenta con mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?

- a) No
b) En ocasiones
c) Si

18.- ¿Mi superior inmediato maneja mis asuntos laborales de manera satisfactoria?

- a) No
b) En ocasiones
c) Si

CLIMA LABORAL

19.- ¿Mis compañeros y yo trabajamos juntos de manera efectiva?

- a) Trabajamos mal
b) Se trabaja
c) Buen equipo de trabajo

20.- ¿En mi grupo de trabajo, se busca solucionar el problema, que es más importante que encontrar algún culpable?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

21.- ¿Mi grupo trabaja de manera eficiente y enfocada?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

22.- ¿Puedo confiar en mis compañeros de trabajo?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

23.- ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

MOTIVACION

24.- ¿Tiene en su institución posibilidades de superación?

- a) Bajas
- b) Neutral
- c) Altas

25.- ¿Recibió algún tipo de incentivo por parte de la institución en que trabaja?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

26.- ¿Tiene percepción de la recepción de sanciones en el establecimiento?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

27.- ¿En general las condiciones laborales como: Salarios, beneficios sociales, vacaciones, horarios son de su agrado?

- a) No
- b) Si

28.- ¿Se siente conforme en su establecimiento de salud?

- a) Inconforme
- b) Neutral
- c) Conforme

29.- ¿Participa en la toma de decisiones?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

30.- ¿Participa en la resolución en los problemas de los usuarios?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

31.- ¿Siente que su jefe tiene confianza con la actividad que realiza en su fuente de trabajo?

- a) No

b) En ocasiones

c) Si

32.- ¿Se ve la capacitación de su jefe en sus diferentes funciones de trabajo?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

33.- ¿Usted tiene iniciativa en su fuente de trabajo?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

34.- ¿Usted en su centro de salud trabaja en equipo?

- a) No
- b) En ocasiones
- c) Si

35.- ¿Cómo considera su trabajo en el establecimiento de salud?

- a) Insatisfecho
- b) Satisfecho

36.- ¿Cómo le afectaría la falta de su jefe en su centro de trabajo?

- a) Afectado
- b) Neutral
- c) No afectado

INFRAESTRUCTURA

37.- ¿Qué opinión tiene de la higiene del establecimiento?

- a) Mala
- b) Neutral
- c) Buena

38.- ¿Cuál es su opinión acerca de la comodidad de las instalaciones de la institución de salud?

- a) Incómodas
- b) Neutral
- c) Cómodas

39.- ¿Está conforme con el equipamiento e insumos de su centro de trabajo?

- a) Incómodas
- b) Neutral
- c) Cómodas

40.- ¿Considera óptimas las condiciones de bioseguridad en su fuente de trabajo?

- a) No
- b) Neutral
- c) Si

41.- ¿Las condiciones ambientales del establecimiento de salud (ruidos, iluminación, decoración, ventilación) facilitan su actividad diaria?

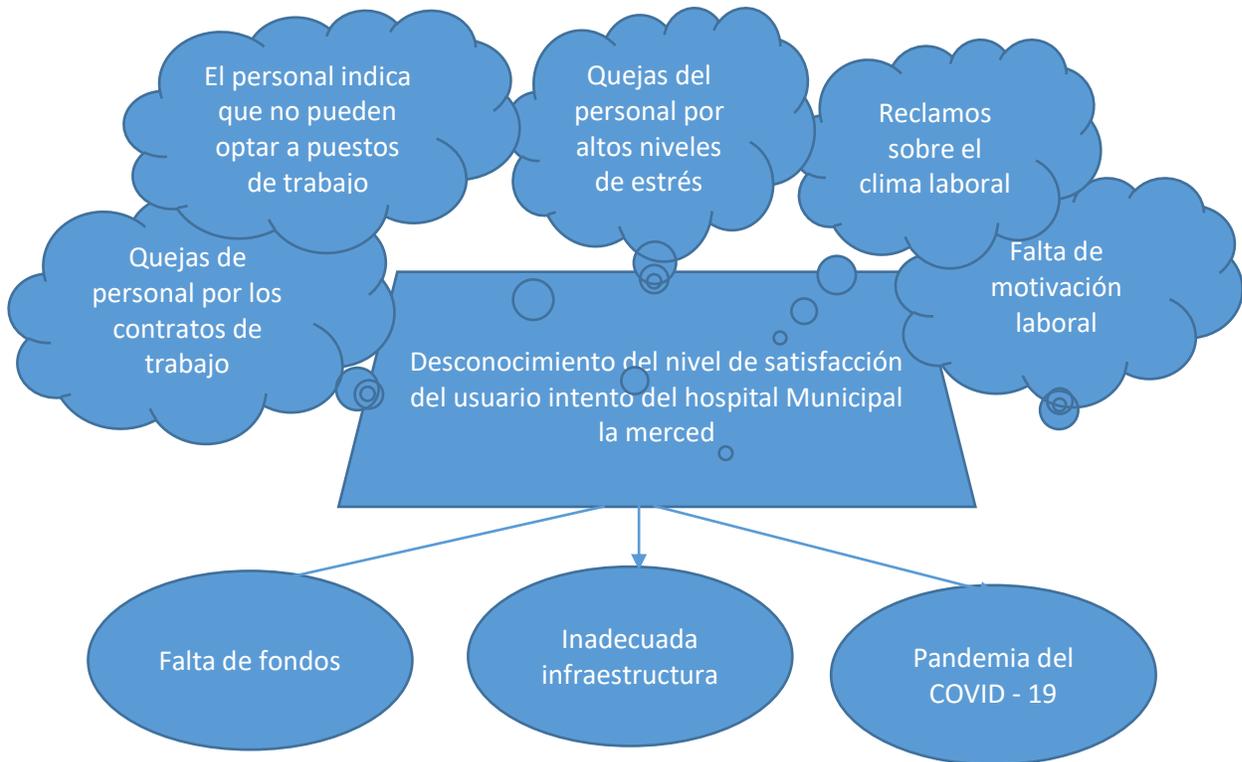
- a) No
- b) Neutral
- c) Si

42.- ¿El mantenimiento de sus instalaciones está de acuerdo con sus expectativas?

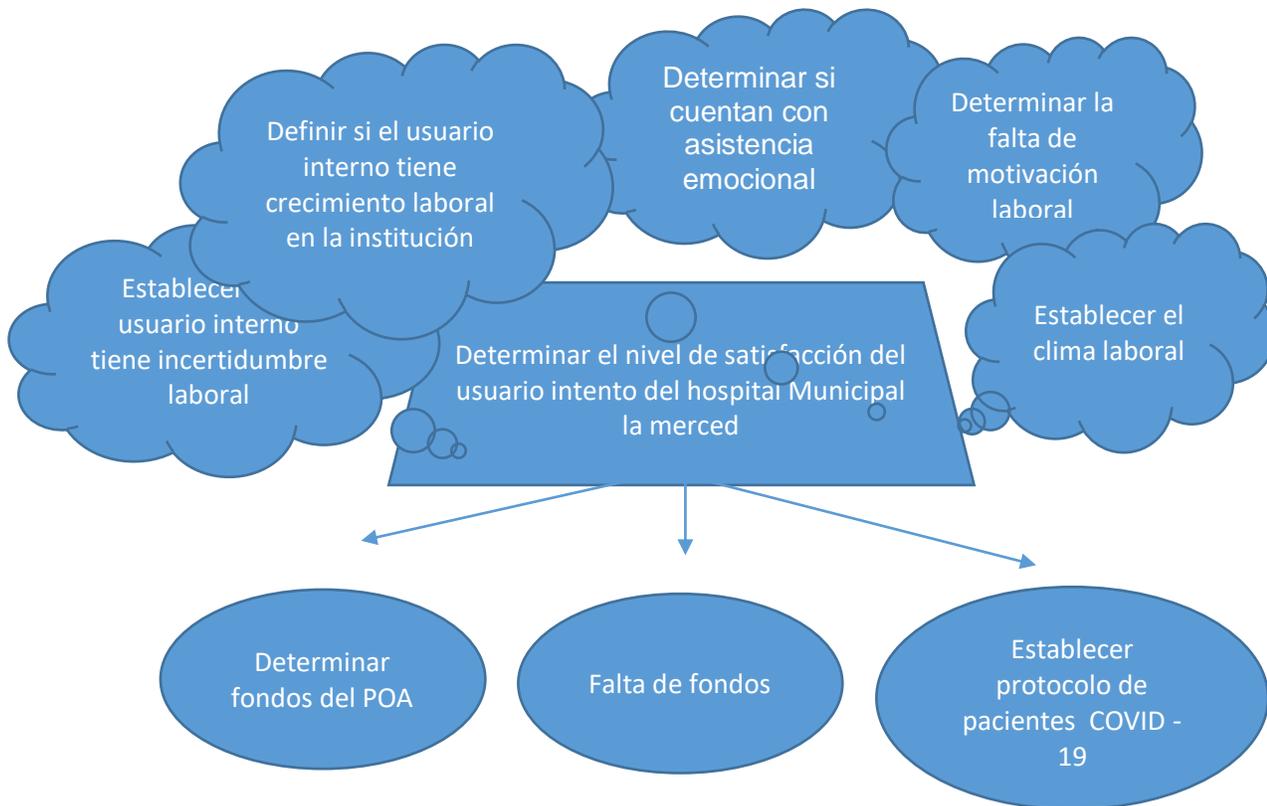
- a) No
- b) Neutral
- c) Si

**Encuesta validada por
Dra. Ximena Salinas
Dr. Josué Bellott**

13.3. ÁRBOL DE PROBLEMA



13.4. ÁRBOL DE OBJETIVOS



13.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

	SEPT	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR
Fecha	1 - 30	1 - 31	1 - 30	1 - 31	1 - 31	1 - 28	1 - 31	1 - 30	1 - 31	1 - 30	1 - 31	1 - 31	1 - 30	1 - 31	1 - 30	1 - 31	1 - 31	1 - 28	1 - 31
Recopilación de Bibliografía	X X	X X																	
Elaboración de perfil		X X	X X	X X															
Enviar las cartas de para los permisos correspondientes				X X	X X														
Llenado de encuestas						X X													
Tabulación de datos						X X													
Análisis e Interpretación de datos						X X	X X												
Elaboración de Resultados						X X	X X												
Presentación final								X X	X X	X X									
Revisión del trabajos final											X X								
Presentación de trabajo de grado																			X X

13.6. LEY N° 3131, LEY DEL EJERCICIO PROFESIONAL MÉDICO, DEL 8 DE AGOSTO DE 2005.

LEY No 3131
LEY DE 8 DE AGOSTO DE 2005
EDUARDO RODRIGUEZ VELTZE
PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA

Por cuanto, el Honorable Congreso Nacional, ha sancionado la siguiente Ley:

EL HONORABLE CONGRESO NACIONAL, DECRETA:
LEY DEL EJERCICIO PROFESIONAL MEDICO

CAPITULO V
DERECHOS Y DEBERES DEL MEDICO

ARTICULO 11. (Derechos del Médico). Todo médico tiene derecho a:

- a) Una remuneración justa.
- b) Un trato digno del paciente, los familiares de éste y la comunidad.
- c) Trabajar en condiciones adecuadas para el desempeño de sus funciones.
- d) Ejercer la profesión en forma libre y sin presiones.
- e) Que se respete su criterio médico, diagnóstico y terapéutico y su libertad prescriptiva, así como su probable decisión de declinar la atención de algún paciente, siempre que tales aspectos se sustenten sobre bases éticas, científicas y protocolos vigentes.
- f) Recibir capacitación y actualización de su institución.

ARTICULO 12. (Deberes del Médico). Son deberes del profesional médico:

- a) Cumplir con los principios éticos de la Declaración de Ginebra, aprobados por la Asociación Médica Mundial.
- b) Estar inscrito en el Colegio Médico de Bolivia.
- c) Colaborar a las autoridades del Sistema Nacional de Salud en caso de epidemias, desastres y emergencias.
- d) Respetar el consentimiento expreso del paciente, cuando rechace el tratamiento u hospitalización que se le hubiere indicado.
- e) Guiarse por protocolos oficiales cumpliendo con normas técnicas establecidas por el Ministerio del área de Salud.
- f) En caso de urgencia ningún médico, centro de salud, hospital o clínica podrá negar su atención básica.
- g) Brindar atención cuando una persona se encuentre en peligro inminente de muerte aún sin el consentimiento expreso.
- h) Otorgar los beneficios de la medicina a toda persona que los necesite, sin distinción alguna y sin más limitaciones que las señaladas por Ley.
- i) Informar al paciente, o responsables legales, con anterioridad a su intervención, sobre los riesgos que pueda implicar el acto médico.
- j) Cumplir con el llenado de los documentos médicos oficiales señalados en la presente Ley.
- k) Guardar el secreto médico, aunque haya cesado la prestación de sus servicios.
- l) Capacitación médica continua, para ello deberán someterse a los programas de capacitación y actualización periódica de conocimientos que definirá el Estado boliviano en forma obligatoria.

13.7. ESTATUTO DEL TRABAJADOR EN SALUD DE BOLIVIA, 6 DE
NOVIEMBRE DE 2006

Bolivia: Estatuto del trabajador en salud de Bolivia, 6 de noviembre de 2006
ESTATUTO DE LOS TRABAJADORES EN SALUD PÚBLICA

Título I

Disposiciones generales

Capítulo I

De la definición, ámbito de aplicación, objeto y principios

Artículo 1°.- (Definición) El Estatuto de los Trabajadores en Salud Pública, norma los derechos, deberes y obligaciones de los trabajadores en salud, así como los aspectos que garanticen la carrera administrativa, la dignidad y la eficacia de la función pública de los Trabajadores en Salud.

La carrera administrativa de los Trabajadores en Salud, se expresa a través del Sistema de Gestión de Recursos Humanos (Administración de Personal).

Artículo 2°.- (Ambito de aplicacion) El ámbito de aplicación del presente Estatuto, comprende a todos los trabajadores en salud que prestan servicios en los Servicios Departamentales de Salud, Hospitales Públicos de primer, segundo y tercer nivel e Institutos Especializados, Escuelas Técnicas de Salud y Servicios asistenciales, en todos los niveles de atención.

Artículo 3°.- (Objeto) El objeto del presente Estatuto es:

1. Preservar y potenciar en el marco de la ética, el respeto, la justicia y el compromiso institucional, las relaciones interpersonales y el mejoramiento del clima organizacional entre las autoridades y los trabajadores, así como de estos últimos entre si, consolidando los derechos laborales a favor de los intereses institucionales y de la sociedad en su conjunto.
2. Que el Sistema de Personal, se constituya en un apoyo a los otros sistemas que rigen la institución, para el cumplimiento de la misión organizacional.
3. Lograr que las demandas cuantitativas y cualitativas de personal respondan a una red de objetivos específicos, realistas y verificables y que los mismos sean coherentes con la identificación y satisfacción de necesidades de la sociedad y conforme al papel del Estado. A tal efecto, se deberá captar los mejores recursos humanos y dotar técnicamente y en igualdad de oportunidades a las reparticiones correspondientes, del personal acorde con las demandas predeterminadas en los procesos de programación y organización.
4. Adecuar el personal a las exigencias de la organización y por ende de los puestos, a través de Evaluaciones del desempeño y Movimientos de Personal, que posibiliten lograr la efectividad laboral esperada.
5. Preservar la permanencia del personal que contribuye extraordinariamente al logro de resultados por medio de estímulos psicosociales, que permitan su mejor colaboración y el logro de los objetivos personales.
6. Desarrollar en los trabajadores valores, conocimientos, destrezas y capacidades que se traduzcan en resultados de trabajo concretos, a fin evitar la obsolescencia laboral.
7. Sistematizar los procesos de gestión de recursos humanos en las instituciones y unidades dependientes, a fin de proveer de manera continua la información pertinente para la toma de decisiones

8. Controlar y evaluar el Sistema de Gestión de Recursos Humanos, constatando que los recursos destinados a satisfacer las demandas de personal guarden correspondencia con los resultados.

Artículo 4°.- (Principios) El presente Estatuto se rige por los siguientes principios, los mismos que orientan la naturaleza jurídica y normativa:

1. Servicio exclusivo a los intereses de la colectividad y no de parcialidad o partido político alguno.
2. Sometimiento al principio de legalidad.
3. Reconocimiento del derecho de los ciudadanos a desempeñar empleos o cargos públicos.
4. Reconocimiento al mérito, capacidad e idoneidad funcionaria.
5. Igualdad de oportunidades, sin discriminación de ninguna naturaleza.
6. Reconocimiento de la eficacia, competencia y eficiencia en el desempeño de las funciones públicas y obtención de resultados en la gestión.
7. Capacitación y perfeccionamiento de los servidores públicos.
8. Honestidad y ética en el desempeño del servicio público.
9. Eficiencia y eficacia para alcanzar los objetivos de la política nacional de salud.
10. Concertación de intereses y posiciones diferentes a favor de la colectividad.
11. Identificación de responsabilidades laborales, a fin de evitar la corrupción pasiva.
12. Democratización de la administración, entendida como la participación que debe ejercer cada funcionario en el logro de resultados.
13. Mayor grado de capacidad, responsabilidad y compromiso social de quienes tienen a su cargo personal dependiente.
14. Estabilidad laboral, fundamentada en evaluaciones de eficiencia.

13.8. LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES, 6 DE DICIEMBRE DE 2013

Bolivia: Ley General de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores, 6 de diciembre de 2013

LEY DE 4 DE DICIEMBRE DE 2013

EVO MORALES AYMA

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Por cuanto, la Asamblea Legislativa Plurinacional, ha sancionado la siguiente Ley:
LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL,
DECRETA:

LEY GENERAL DE LOS DERECHOS DE LAS USUARIAS Y LOS USUARIOS Y DE LAS CONSUMIDORAS Y LOS CONSUMIDORES

Sección II Servicios médicos

Artículo 33°.- (Obligación de los servicios médicos)

- I. Los prestadores de servicios médicos deberán:
 - a) Brindar atención de calidad, con trabajadores de salud debidamente capacitados y habilitados por las autoridades competentes para el ejercicio de sus actividades.

- b) Dar a conocer o proporcionar los resultados de sus exámenes diagnósticos y estudios de laboratorio, cuando lo solicite el paciente.
 - c) Prescribir medicamentos debidamente autorizados por el Ministerio de Salud e informar los posibles efectos colaterales derivados de su utilización o consumo.
 - d) Emitir prescripción de medicamentos o productos farmacéuticos con el mismo principio activo o denominación genérica.
 - e) Otorgar el auxilio y atención necesarios en casos de urgencia o emergencia hospitalaria, sin que pueda aducirse excusa alguna.
 - f) En caso de desastres o emergencias declaradas conforme a Ley, poner a disposición de la población, de manera gratuita, su infraestructura, equipamiento y personal.
 - g) Especificar las características esenciales del servicio y el precio total de la prestación, que incluya los medicamentos, análisis y otros.
 - h) Brindar alternativas de pago por servicios utilizados en emergencia médica u hospitalaria, no pudiendo retenerse a la usuaria y al usuario por motivo de deuda.
- II. La omisión de las obligaciones señaladas en los incisos e) y f) del Parágrafo anterior, constituye delito de denegación de auxilio y se sancionará conforme a la normativa penal vigente.
- III. Queda prohibido obligar a las usuarias y los usuarios a contratar laboratorios o servicios auxiliares predeterminados.

13.9. CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA MÉDICA DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

CÓDIGO DE ÉTICA Y DEONTOLOGÍA MÉDICA DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Los Médicos Bolivianos, en concordancia y cumplimiento de los preceptos éticos deontológicos contenidos en el presente código, DECLARAMOS:

- *Ser continuadores de la Filosofía y pensamiento Hipocrático, adhiriéndonos a sus postulados y recomendaciones éticas en el ejercicio de la Profesión Médica.*
- *Ser idóneos en el ejercicio de la profesión médica y por ello, ejercerla con humanismo conocimiento, competencia responsabilidad y amor al paciente.*
- *Aceptar los postulados de la Bioética en Medicina., observando en todo momento los principios de:*
 - *No maleficencia*, en el sentido de no causar daño al paciente y evitarle sufrimiento en aquellas prácticas médico quirúrgicas que fuesen necesarios por causa de su enfermedad.
 - *Beneficencia*, aplicando en forma idónea, oportuna y eficiente los conocimientos y recursos que la ciencia y el arte médico nos ofrecen para el mantenimiento o recuperación de la salud de la persona o la colectividad, y de no ser esto posible, aliviando al menos las dolencias con el consuelo y apoyo moral.
 - *Autonomía* respetando las decisiones del paciente consciente de su mal y en función a la opción que elija de su proyecto de vida.
 - *Justicia y equidad*, como el reconocimiento pleno a los derechos que tiene todo ser humano a gozar de los beneficios de la salud, sin discriminación de ninguna

índole y esforzándonos por ofrecer una atención médica de la misma calidad para todos.

Recordamos nuestro compromiso en el cumplimiento de tales principios, **reconociendo**, como precepto ético, la necesidad de capacitación y actualización permanente en todos los aspectos científicos, tecnológicos y administrativos de la profesión médica, para mejorar la calidad de vida de las personas.

Ser fieles a nuestros principios y firmes en el acatamiento a toda norma que defienda y precautele los Derechos Humanos, adecuando la práctica de la Medicina Boliviana de acuerdo con las realidades y necesidades de nuestras etnias, culturas y costumbres.

Con todos estos enunciados, como miembros del Colegio Médico de Bolivia, renovamos individual y colectivamente nuestro Juramento Hipocrático, reafirmando ejercer la medicina dentro de los cánones de la ética y la deontología médica, realizando el acto médico con el sentimiento y conciencia que existe en el espíritu de servicio de cada uno de nosotros, y declarando nuestro respeto y acatamiento estricto a las normas establecidas en el presente Código de Ética y Deontología Médica, y en caso de su contravención, inobservancia o incumplimiento a lo que determinen en sentencia los Tribunales Ético-Deontológicos.

CAPITULO X

DE LAS RELACIONES DEL MÉDICO CON PROFESIONALES AFINES

Art. 79º Respeto y relaciones con los profesionales afines

El médico debe respeto a los derechos de los profesionales de disciplinas afines en su relación con ellos, demandando respeto a la jerarquía profesional.

Art. 80º Colaboración con profesionales afines

El médico debe proporcionar información adecuada y útil para el desempeño de profesionales afines, pero no puede asignarles funciones que son de su exclusiva competencia.

Art. 81º Ejercicio ilegal de profesionales afines

El médico está obligado a denunciar el ejercicio ilegal de la medicina por sus graves consecuencias para la salud de la población y tiene el derecho de negarse a trabajar con personal no profesional en el campo de la salud.

Art. 82º Colaboración académico – científica

El médico debe cumplir funciones de capacitación sobre procedimientos que atañen al personal auxiliar en medicina, en un clima de comprensión y cortesía.

CAPÍTULO XI

DE LAS RELACIONES DEL MÉDICO CON EL COLEGIO MÉDICO

Art. 83º Relación del Médico con su Colegio

La conducta ética del médico alcanza primordialmente a su relación con su Colegio, quien autoriza y reglamenta el ejercicio profesional, estableciéndose un vínculo continuo y estrecho que debe ser observado y mantenido estrictamente durante su desempeño profesional.

Art. 84º Obligatoriedad de la colegiatura

Constituye falta ética y por tanto sujeta a las sanciones correspondientes, ejercer la medicina sin estar Colegiado y Matriculado en el Colegio Médico Departamental donde se ejerce la actividad profesional.

Art. 85º Acatamiento de Estatutos y Normas

Es obligatorio para todo médico acatar los Estatutos y Reglamentos del Colegio Médico de Bolivia. Su inobservancia y contravención constituye falta Ética.

Art. 86º Inobservancia de instrumentos normativos

La inobservancia en la aplicación de los instrumentos normativos, por acción u omisión, tanto por los colegiados como por las instancias directivas de las organizaciones médicas, constituye falta ética y por tanto de jurisdicción de los Tribunales de Ética y Deontología Médica.

Art. 87º Prórroga en Cargos Directivos

Constituye falta ética, la prórroga de mandato en cargos directivos tanto de Colegios como de organizaciones científicas, gremiales y sindicales; excepto cuando la prórroga emane de una disposición expresa de organismo competente.

CAPÍTULO XII

DE LOS HONORARIOS MÉDICOS

Art. 88º Derecho a la retribución económica y observancia del Arancel del Colegio Médico

Siendo la retribución económica de los servicios profesionales un derecho establecido, el médico fijará sus honorarios en base al Arancel del Colegio Médico Departamental, de acuerdo a su jerarquía científica y especialización y a la importancia y circunstancias de la atención prestada, considerando la situación económica o social de sus pacientes y del medio donde ejerce.

Art. 89º Honorarios en casos de urgencias médicas

La asistencia médica en casos de urgencia, no debe estar condicionada al pago adelantado de honorarios profesionales.

Art. 90º Información de honorarios previa al acto médico

El médico está obligado a informar al paciente o su familia sobre el monto de sus honorarios profesionales antes de la realización de cualquier acto médico y no puede negarse a dar las explicaciones que requieran con relación al monto de los mismos.

Art. 91º Negativa de pago de honorarios médicos

Si el paciente o sus familiares sin razón justificada se negaran a cumplir sus compromisos económicos acordados con el médico, éste puede demandar ante los Tribunales ordinarios el cobro de sus honorarios, sin que ello afecte en forma alguna su nombre, crédito o reputación, pudiendo poner el hecho en conocimiento del Colegio Médico y solicitar su asesoramiento o representación legal.

Art. 92º Conveniencia y relación comercial

Está prohibido para el médico en su ejercicio profesional, mantener relación comercial con farmacias, laboratorios, ópticas, establecimientos ortopédicos y demás instituciones encargadas del suministro de prescripciones médicas; asimismo aceptar o conceder comisiones o beneficios por la remisión de enfermos.

Art. 93º Exclusividad de honorarios médicos

Está prohibido al personal médico-administrativo, jerárquico privado, solicitar o aceptar participación en el cobro de honorarios, siendo estos de exclusividad del médico tratante.

Art. 94º Respeto de los Aranceles Médicos

Está prohibido a todo médico ofrecer o acordar servicios profesionales por una cuantía inferior a la fijada por los Aranceles Médicos vigentes, con las instituciones públicas o privadas.

CAPÍTULO XVI DE LOS DERECHOS DEL MÉDICO

Art. 119º Ejercicio profesional

El ejercicio de la medicina es personal. Cada médico es responsable de sus decisiones y de sus actos y tiene derecho a ejercer su profesión sin ser objeto de discriminación por ninguna causa.

Art. 120º Condiciones para el ejercicio médico

El médico tiene derecho a disponer y exigir instalaciones dignas para la atención de sus pacientes y a rechazar el ejercer en condiciones que puedan perjudicarlo.

Art. 121º Contrato de trabajo

El ejercicio de la medicina bajo cualesquiera de sus modalidades dentro de empresas privadas, colectivas, de seguro u otras, debe ser bajo contrato en el que se definan las condiciones de ambas partes con aprobación por el Colegio Médico. Las modificaciones, convenciones o renovaciones serán asimismo comunicadas al Colegio Médico. La contravención a esta exigencia por parte de los colegiados, constituye falta ética.

Art. 122º Honorarios profesionales

El médico tiene derecho a exigir una retribución justa a l ejercer en forma liberal o en relación de dependencia, en este último caso, de acuerdo a lo establecido en el estatuto del médico empleado.

Art. 123º Rechazo de actos médicos y otros

El médico tiene derecho a rechazar:

- a) Actos médicos autorizados por ley pero que sean contrarios a sus convicciones.
- b) Cláusulas contractuales, estatutarias o reglamentarias que reconozcan competencia a tribunales o instituciones distintos a los establecidos por el Colegio Médico. Asimismo, contratos o convenios que coarten su educación médica continua, o acepten resoluciones y disposiciones no emanadas del Colegio Médico.

Art. 124º Libertad profesional

El médico tiene derecho a que se respete su libertad profesional y se reconozca su autoridad sobre el equipo de salud.

Art. 125º Interrupción de la asistencia

El médico tiene derecho a interrumpir su atención por razones personales o profesionales o cuando el enfermo rechaza cumplir las indicaciones prescritas por él, salvo en casos de urgencia o cuando no exista otro profesional u otro especialista.

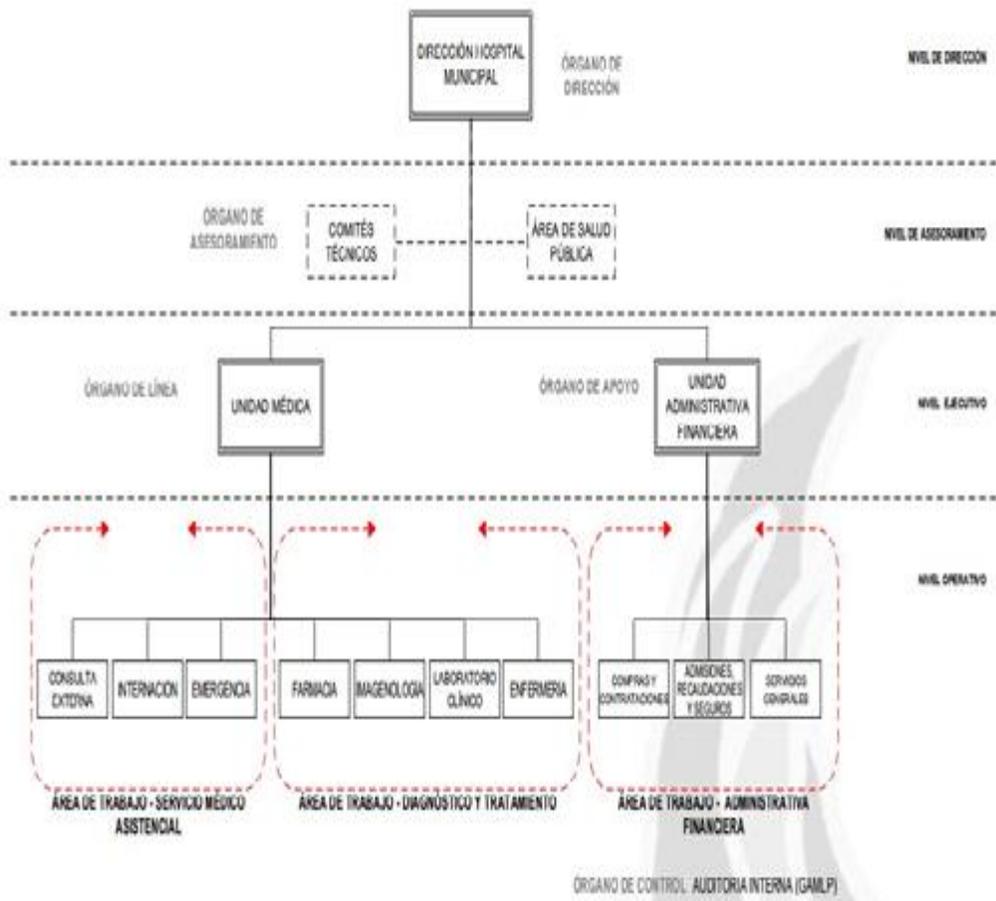
Art. 126º Interconsultas

Las interconsultas y juntas médicas se podrán hacer a solicitud del médico o médicos tratantes, del paciente, sus familiares o de común acuerdo.

Art. 127º Formación continúa

El médico tiene derecho a que se le facilite, autorice o promocióne la formación médica continúa, otorgándole el tiempo y los medios necesarios para ello, sin afectar su derecho a vacación periódica.

13.10. ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL MUNICIPAL LA MERCED



13.12. FOTOGRAFÍAS DEL HOSPITAL MUNICIPAL LA MERCED.

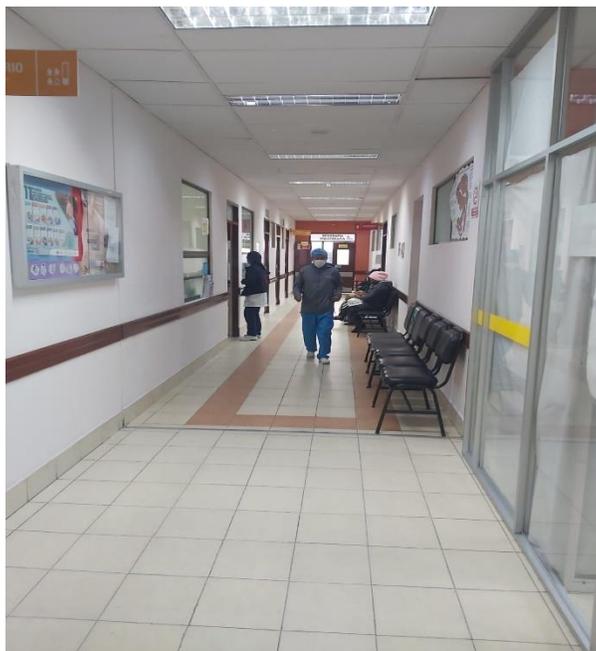


Infraestructura del Hospital Municipal la Merced



Ingreso a emergencias del Hospital Municipal la Merced

Instalación interna del Hospital Municipal la Merced



Sala de espera del Hospital Municipal la Merced



Ingreso posterior del Hospital Municipal la Merced



Área de consulta externa del Hospital Municipal la Merced



Sala de internación de medicina interna del Hospital Municipal la Merced

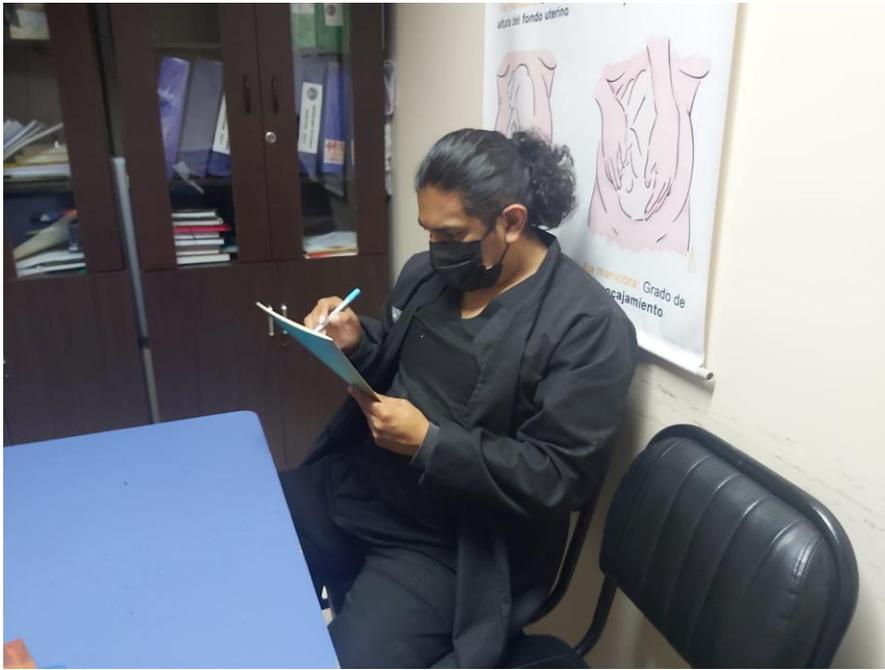


Sala de internación del servicio de pediatría del Hospital Municipal la Merced

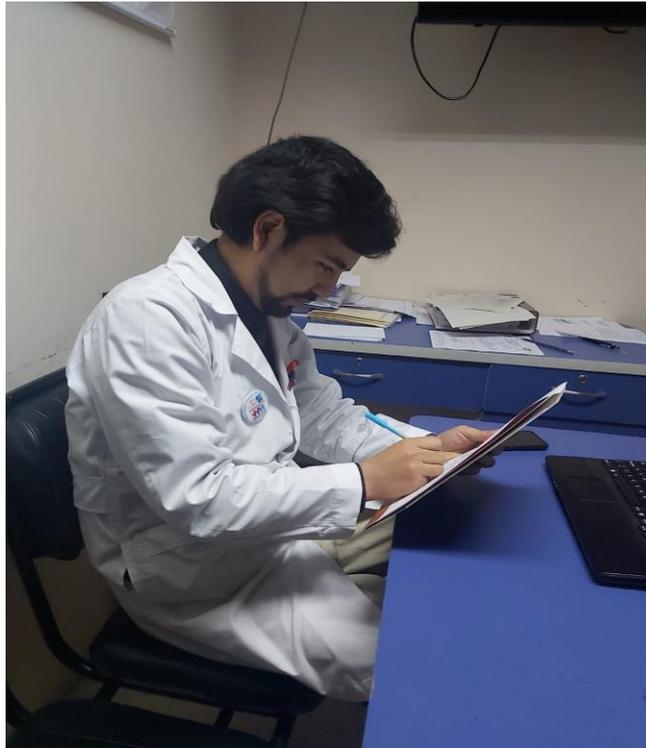
Personal del hospital realizando la encuesta



Doctor del servicio de medicina Interna realizando el llenado de la cuesta



Médico del servicio de cirugía realizando la encuesta



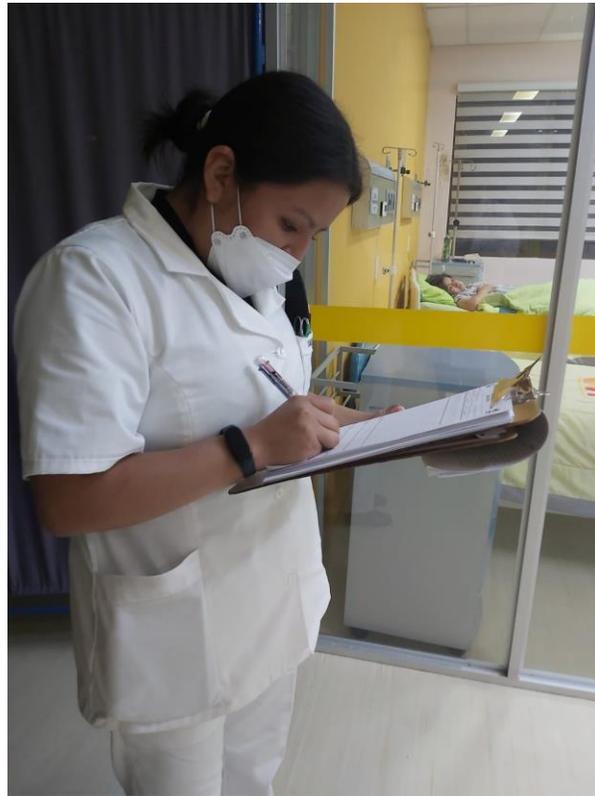
El doctor jefe de enseñanza del Hospital Municipal la Merced



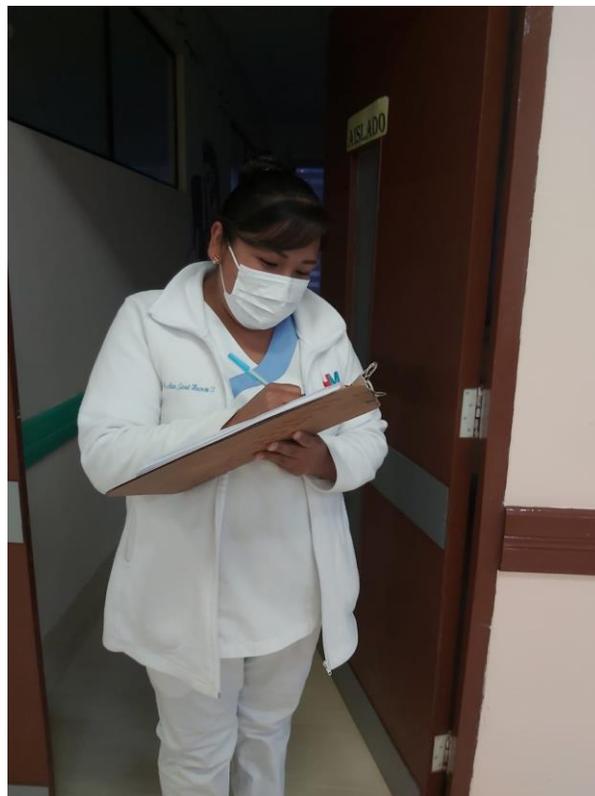
Licenciada del servicio de emergencias en el llenado de la encuesta



Doctora del servicio de emergencias realizando el llenado de la encuesta



Licenciada de enfermería del servicio de medicina interna



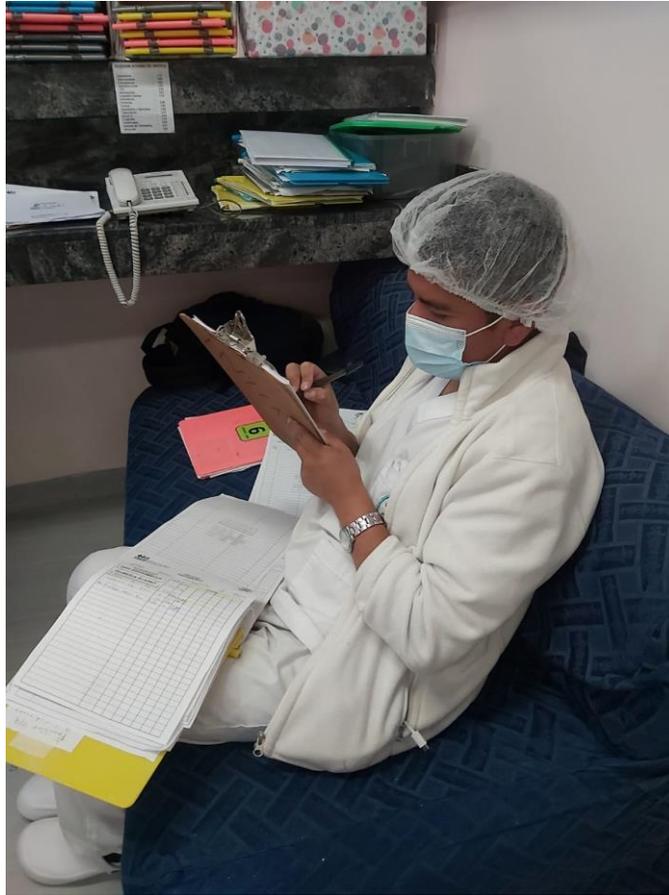
Licenciada del servicio de cirugía



Doctora del servicio de pediatría



Licenciada de enfermería del servicio de emergencia



Auxiliar de enfermería del servicio de anestesiología



13.13. CARTA DE SOLICITUD PARA REALIZAR EL TRABAJO EN EL HOSPITAL MUNICIPAL LA MERCED.

La Paz, 21 de octubre de 2021

Señora:
Dra. Ximena Salinas
DIRECTORA HOSPITAL MUNICIPAL LA MERCED
Presente -



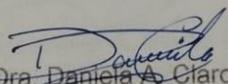
REF.: Solicitud para realizar trabajo de post grado en el HMLM

De mi mayor consideración:

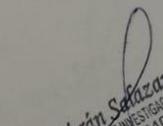
A tiempo de saludarla y desearle éxitos en sus diversas labores, le escribo la presente para solicitar a su Autoridad y las instancias pertinentes, el permiso para realizar mi trabajo sobre "SATISFACCIÓN EN EL CLIENTE INTERNO EN EL HOSPITAL MUNICIPAL LA MERCED" durante la presente y la venidera gestión, trabajo de investigación que realizaré para optar al Título de Especialidad en Salud Pública, mención Gerencia en Salud de la Unidad de Post Grado de la Facultad de Medicina UMSA.

Sin otro particular y en espera de su gentil deferencia, me despido de usted, con la seguridad de mis consideraciones más distinguidas.

Atentamente,


MSc. Dra. Daniela A. Claros Pardo
C.I. 1768266 Pando
Cel.: 72080360

c.c.: Arch. Pers.
Jefatura de Enseñanza HMLM


Dr. Pablo Terán Salazar
RESP. ENSEÑANZA E INVESTIGACION
F-1034 T-540
HOSPITAL MUNICIPAL LA MERCED
