



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFLUENCIA DE LA CAPACITACIÓN DE LOS
FUNCIONARIOS DEL HOSPITAL CARLOS VAN BUREN EN
SU MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL
GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

NATALY ALEJANDRA SUAZO RIVEROS

Profesora Guía

CAROLINA BRAVO MANTEROLA

Valparaíso, Julio 2011

AGRADECIMIENTOS

Primero quiero empezar por agradecer a la persona más importante de mi vida Antonia Alejandra Navarrete Suazo, que con su nacimiento cambio mi vida para siempre, ella es el motivo por el cual cada día tengo ganas de seguir adelante, cuando estoy cansada o ya no puedo mas, solo miro su carita y su hermosa sonrisa y me doy cuenta que debo seguir luchando para poder tener un futuro mejor y poder brindarle todo lo que ella se merece y más.

En segundo lugar y no por eso menos importante, debo agradecer a mis padres Antonieta Riveros y Ricardo Suazo, gracias a ellos he podido estudiar, se han sacrificado por muchos años para poder darme una buena educación, apoyándome de manera incondicional y siendo un pilar fundamental en la crianza de mi hija Antonia, sin ellos jamás hubiera podido terminar mis estudios, ya que un hijo implica mucho tiempo, tiempo que ellos se tomaron en cuidarla y darles su amor como a un hijo más.

A mis compañeros y amigos de universidad, Claudio Ferrada, Claudio Villarroel, Hernán Ponce, Rodrigo Meza, Sebastián Plaza, Héctor Guajardo, con los que compartí en estos años, les agradezco las veces que me enseñaron materias que no entendía, también valoro mucho su amistad, ya que gracias a ellos mi estadía en la universidad fue aun mas grata.

También quiero agradecer a las personas con las que hice mis prácticas y trabajo, Carolina González, Rodrigo Ureta, del Servicio de Registro Civil e Identificación de Valparaíso, Joana Castro, Carlos Padilla, Jaime Núñez de la Universidad de Valparaíso, ellos me recibieron en su lugar de trabajo y estuvieron siempre dispuestos a enseñarme, siento mucha admiración por ellos, ya que son personas de muy buen corazón y excelentes funcionarios.

Nataly Alejandra Suazo Riveros

Índice

	Pág.
Resumen	5
Introducción	6
Capítulo I:	
1.1 Hospital Carlos Van Buren	7
1.1.1 Misión	7
1.1.2 Visión	7
1.1.3 Valores	7
1.1.4 Personal del Hospital Carlos Van Buren	8
1.2 Desempeño laboral	8
1.2.1 Figura 1: Factores que afectan el desempeño del cargo	9
1.3 Motivación laboral	10
1.3.1 Ley 19490 establece asignaciones y bonificaciones para el personal	10
1.3.2 Ley 19937 establece nueva concepción de la autoridad sanitaria, Distinta modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana	11
1.4 Organigrama	12
Capítulo II: Modernización de los servicios	
2.1 Modernización del Estado	13
2.2 ¿Por qué el Estado se debe modernizar?	14
Capítulo III: Funcionarios Públicos	
3.1 Concepto de funcionario público	15
3.2 Obligaciones funcionarias	15

3.3 Funcionarios dispuestos a aceptar nuevos desafíos	16
3.4 Capacitación de los funcionarios públicos (Ley 18834)	16
Capítulo IV: Metodología de la Investigación	
4.1 Planteamiento del problema	17
4.2 Objetivos generales y específicos	18
4.3 Estudio de diseño	18
4.4 Variables y su conceptualización	19
4.5 Muestra del estudio	19
4.6 Instrumento de recopilación de Información	19
4.7 Modelo de encuesta aplicada	20
4.8 Operacionalización de variables	23
Capitulo V: Análisis e interpretación de la información	
5.1 Antecedentes del Capítulo	24
5.2 Antecedentes generales de la muestra	24
5.3 Análisis de cada variable	26
5.3.1 Variable Motivación	26
5.3.2 Variable Desempeño laboral	28
5.3.4 Variable Capacitación laboral	31
5.4. Síntesis del capítulo	35
Capítulo VI: Propuesta Técnica	36
Conclusiones	37
Bibliografía	38
Anexos	39

RESUMEN

En la administración pública es importante destacar al funcionario público, este es el que está encargado de llevar a cabo los fines u objetivos del servicio, el cual al ingresar a la administración pública debe pasar por el proceso de capacitación donde ira adquiriendo conocimientos para poder asumir el cargo de forma satisfactoria.

En la Administración Pública, el Estatuto Administrativo señala: "se entenderá por capacitación el conjunto de actividades permanentes, organizadas y sistemáticas destinadas a que los funcionarios desarrollen, complementen, perfeccionen o actualicen los conocimientos y destrezas necesarios para el eficiente desempeño de sus cargos o aptitudes funcionarias." (Art. 21, Estatuto Administrativo).

El presente trabajo de titulación tiene la finalidad de demostrar si los procesos de capacitación en los que participan los funcionarios del Hospital Carlos Van Buren influyen en la motivación y en su desempeño laboral, además manifestar la predisposición que los funcionarios tienen a enfrentar los procesos de capacitación y si su edad influye en la motivación de cada funcionario.

INTRODUCCION

La administración del Estado estos últimos años ha implementado nuevas tecnologías y para poder utilizarlas, los funcionarios deben capacitarse.

El Código del Trabajo, en su Art. 166, se refiere a la *capacitación ocupacional* como: "el proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las actitudes, habilidades o grados de conocimientos de los trabajadores, con el fin de permitirles mejores oportunidades y condiciones de vida y de trabajo; y a incrementar la productividad nacional, procurando la necesaria adaptación de los trabajadores a los procesos tecnológicos y a las modificaciones estructurales de la economía, sin perjuicio de las acciones que en conformidad a la ley competen al Servicio Nacional de Capacitación y Empleo y a los servicios e instituciones del sector público."¹

Los funcionarios del Hospital Carlos Van Buren han formado parte de los cambios que se han provocado a través de los años en la institución, cambios que se han hecho para poder lograr la modernización del estado, Todos estos cambios han sido implementados para desarrollar una mejor gestión, entregar un servicio de calidad y mejorar sus procesos administrativos.

Todos los servicios públicos cuentan con funcionarios de todas las edades, algunos aportan con su juventud y vitalidad y otros con sus años de experiencia y sabiduría, pero la pregunta es si estos funcionarios ¿están dispuestos a capacitarse, la motivación es la misma con el pasar de los años? Todo esto a favor de la modernización del estado.

La modernización del Estado trae consigo el uso de computadores, Internet, etc., y estos funcionarios deben adecuarse a los cambios de tecnologías o bien quedarse atrás en conocimientos.

La elección de este tema se debe a una inquietud personal, además quiero dejar un aporte a las futuras generaciones que ingresen a la Administración Pública Chilena.

¹

DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CHILENA, Pagina 36

Capítulo I

1.1 Hospital Carlos Van Buren

Hospital **Carlos Van Buren** pertenece al Servicio de Salud Valparaíso- San Antonio y se encuentra en la Calle San Ignacio N°725 en la ciudad **Valparaíso**.

1.1.1 Misión: “Somos una institución pública de salud, asistencial, docente, integrada a la red del Servicio de Salud Valparaíso San Antonio, que entrega prestaciones oportunas y de calidad a su comunidad a través de un equipo multidisciplinario, competente con servicios especializados de alta complejidad, ambulatoria y de hospitalización”²

1.1.2 Visión: “Queremos ser reconocidos como una institución de excelencia, innovadora, asistencial y docente, líder en especialidades de alta complejidad, comprometida con sus usuarios, la familia y la sociedad”³

1.1.3 Valores: “Compromiso, equidad, solidaridad, respeto, lealtad, participación y proactividad”⁴

1.1.4 Personal del Hospital Carlos Van Buren (incluido suplentes)

² <http://www.hcvb.cl/>

³ Idem op.

⁴ Idem op.

Cuenta de genero	Genero		
Descripción de planta	Femenino	Masculino	Total General
Administrativos	163	44	207
Auxiliares	93	170	263
Bioquímicos	3	-	3
C. Destinación	1	-	1
Directivos	4	12	16
Farmacéuticos	9	1	10
Médicos	116	199	315
Odontólogos	3	8	11
Profesionales	296	94	390
Técnicos	666	79	745
Total general	1354	607	1961

1.2 Desempeño laboral

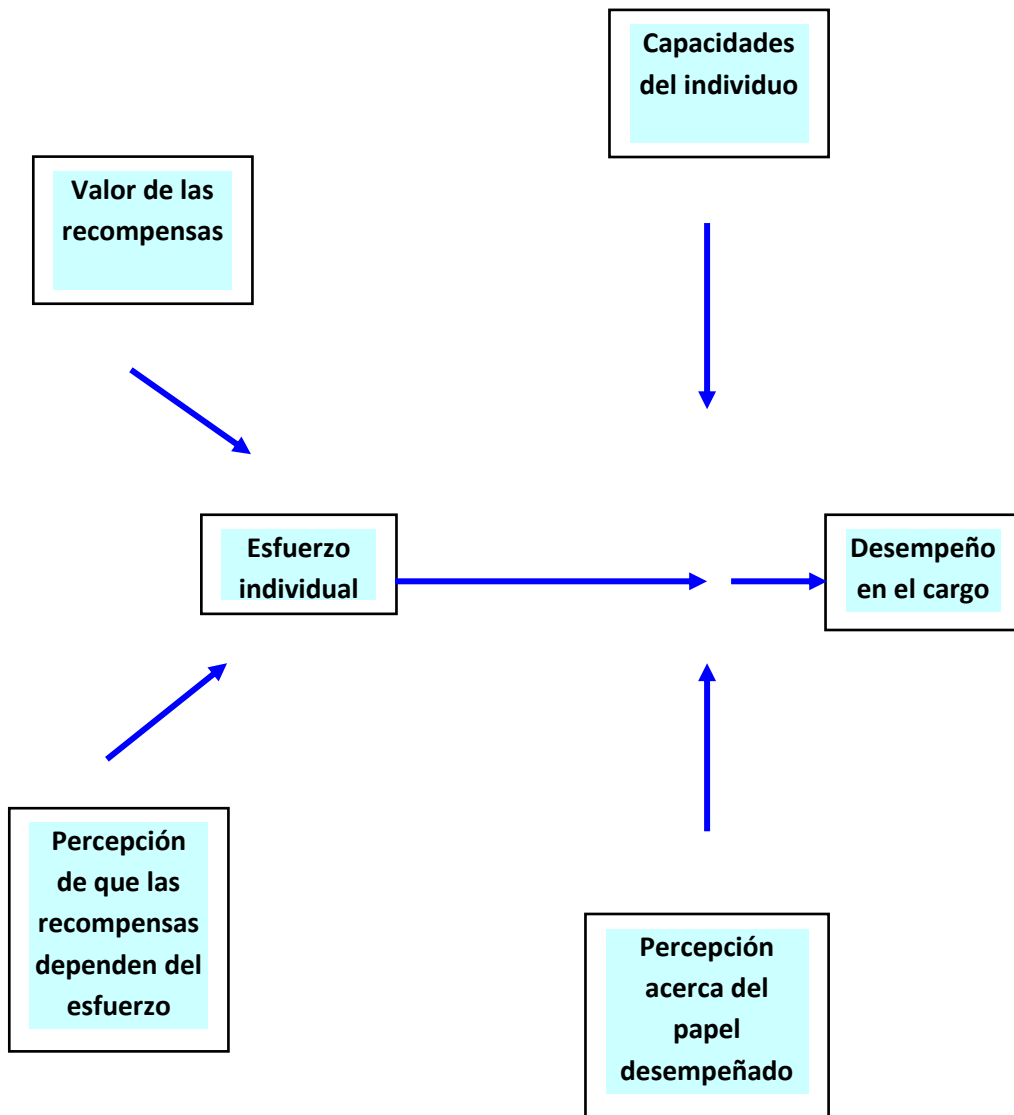
El desempeño laboral es diverso en todas las personas, estos dependen de muchos factores que van condicionando e influyen fuertemente.

“El valor de las recompensas y la percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo determinan el volumen de esfuerzo individual que la persona esta dispuesta a realizar: una perfecta relación de costo y beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de las persona y de su percepción del papel que desempeñara. De este modo, el desempeño del cargo esta en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza.”⁵

Este concepto es indispensable y lo debe manejar cualquier funcionario que trabaje en un servicio público, incluyendo los funcionarios del Hospital Carlos Van Buren.

Figura 1: Factores que afectan el desempeño del cargo

⁵ <http://es.escribd.com/doc/11402610/Administracion-de-RRHH-5ta-Edicion-idalberto-chiavenato>



1.3 Motivación laboral

“La motivación laboral esta constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.”⁶

En estos tiempos de modernización es muy importante conocer este concepto, ya que es imprescindible para la administración de personal, para que el servicio pueda llegar a formar una cultura organizacional confiable y con bases sólidas.

También podemos decir que la motivación es el impulso que hace que una persona pueda elegir y poder ejecutar una acción entre varias alternativas que se le vayan presentando en una determinada circunstancia. La motivación esta relacionada directamente con el impulso, ya que este es el que provee la eficacia al esfuerzo colectivo que esta orientado a conseguir los objetivos del servicio.

Todo esto hace que el funcionario busque continuamente mejores situaciones, para poder realizarse como persona y como funcionario.

En el sistema de salud podemos encontrar asignaciones y bonificaciones, estas premian y motivan a los funcionarios que hacen bien su trabajo, que se capacitan, y que se desempeñan laboralmente con eficiencia, el premio consiste en una retribución monetaria.

Para esto, se establecen las siguientes leyes:

➤ **Ley 19490 establece asignaciones y bonificaciones para el personal.**

"**Artículo 1º.-** Establécese, a contar del 1º de enero de 1997, para el personal de planta y a contrata de los Servicios de Salud a que se refieren el decreto ley N° 2.763, de 1979, y la ley N° 19.414, regidos por la ley N° 18.834 y el decreto ley N° 249, de 1974, excluido el Servicio de Salud Metropolitano del Ambiente, una asignación de estímulo por experiencia y desempeño funcionario, la que se regulará por las normas que se pasan a expresar”⁷

Para que el funcionario tenga derecho a acceder a tales bonificaciones, este debe cumplir las metas y someterse a las capacitaciones que se han fijado para el año precedente al pago, y además este debe haber sido calificado en el periodo inmediatamente anterior al pago del beneficio, si el funcionario entro ese año al servicio y no tiene calificación del año anterior no puede postular a tal beneficio.

⁶ <http://motivacionlaboral.galeon.com/motivación.htm>

⁷ <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=50307&buscar=LEY+19490>

- **Ley 19937 establece una nueva concepción de la autoridad sanitaria, distintas modalidades de gestión y fortalecer la participación ciudadana**

“Artículo 2º.- Corresponderá a la Superintendencia supervigilar y controlar a las instituciones de salud previsional, en los términos que señale esta ley, la ley N° 18.933 y las demás disposiciones legales que sean aplicables, y velar por el cumplimiento de las obligaciones que les imponga la ley como Régimen de Garantías en Salud, los contratos de salud, las leyes y los reglamentos que las rigen. Asimismo, la Superintendencia de Salud supervigilará y controlará al Fondo Nacional de Salud en todas aquellas materias que digan estricta relación con los derechos que tienen los beneficiarios de la ley N°18.469 en las modalidades de atención institucional, de libre elección, y lo que la ley establezca como Régimen de Garantías en Salud. Igualmente, concernirá a la Superintendencia la fiscalización de todos los prestadores de salud públicos y privados, sean éstos personas naturales o jurídicas, respecto de su acreditación y certificación, así como la mantención del cumplimiento de los estándares establecidos en la acreditación.”⁸

1.4 Organigrama



Capítulo II
Modernización de los servicios

2.1 Modernización del estado

En los últimos años Chile ha ido avanzando en lo que se trata a Modernización Del Estado, partiendo primero por optimizar la gestión de la administración, en segundo lugar se necesitan funcionarios capacitados para aceptar los nuevos desafíos, en tercer lugar se busca mejorar de forma considerable el servicio público.

Los servicios públicos han adoptado el compromiso de enfocarse en dar una mejor atención a los usuarios del estado, siendo esta más efectiva y eficiente, trabajando en agilizar los trámites, simplificar la vida de los usuarios a través de nuevas tecnologías como sistemas informáticos, estos nuevos servicios mejoran notoriamente el trato funcionario – usuarios, entregando el Estado un servicio transparente y eficiente.

2.2 ¿Por qué el Estado se debe modernizar?

“El Estado tradicional necesita cambios para hacer frente a los nuevos desafíos, y en esto coinciden analistas y políticos de diferentes tendencias”.⁹

Argumentos importantes para la modernización:

⁹ BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE.
http://www.bcn.cl/carpeta_temas_profundidad/modernizacion-estado-mas-que-corrupcion

- El rol del Estado ya no es ser productor de una cantidad de bienes públicos o semipúblicos, como en el pasado que este era el proveedor de la educación o el responsable de entregar el financiamiento en casi todas las obras publicas de Chile.
- Nuevas variables transversales; calidad de vida, competencia, resguardo social, organización territorial o cuidado del medio ambiente. Todas estas variables buscan del Estado nuevas capacidades para poder abordar los nuevos desafíos de manera eficiente y ágil, mirándolos de forma global.
- Los ciudadanos cambiaron su visión sobre el Estado y por esta razón sus exigencias y expectativas son mayores, tomando una actitud de consumidor, muy distinto a lo que crearía un Estado protector.
- El Estado ya no se puede desempeñar como una entidad todopoderosa en el modelamiento de la sociedad. Y menos dejarlo todo al arbitrio del mercado. Más bien se lo observa como articulador entre otros actores. Por esta razón debe ser dotado de las adecuadas facultades y estructura.

Capítulo III

Funcionarios públicos

3.1 Concepto de Funcionario Público

El funcionario público¹⁰ debe tener claro que lo más importante es el ciudadano y usuario del servicio, los valores mas importantes deben ser la honestidad, el esfuerzo

¹⁰ <http://www.eumed.net/libros/2005/dfch-fun/f36.htm>

de este, la creatividad y la incorruptibilidad. Este debe estar siempre preocupado de mejorar la calidad del servicio que se va a entregar, debe ser un funcionario que este abierto a los cambios, este es representante del Estado y debe hacerlo de la mejor forma posible con eficiencia y transparencia, siempre pensando en el bien común.

3.2 Obligaciones funcionarias ¹¹

- 1.- El funcionario debe desempeñar las funciones de su cargo de forma continua y regular.
- 2.- Sus funciones deben estar orientadas a cumplir los objetivos que se propone la institución y mejorar el servicio.
- 3.- Las labores debe realizarlas con eficiencia, dedicación, esmero y cortesía.
- 4.- Debe ser responsable y cumplir con la jornada laboral y además realizar de buena voluntad las horas extraordinarias que ordene su superior.
- 5.- Debe cumplir las destinaciones y las comisiones de servicio.
- 6.- Debe acatar las órdenes entregadas por su superior jerárquico.
- 7.- Debe prestar atención rigurosamente al principio de probidad administrativa.
- 8.- Todos los asuntos de carácter reservado de la institución deben ser guardados como secreto por el funcionario.
- 9.- Su vida social debe ser acorde con la dignidad del cargo.
- 10.- Entregar con fidelidad y exactitud los datos que son requeridos por la institución.
- 11.- Debe estar dispuesto a denunciar a la justicia, infracciones o simples delitos de los que tenga conocimiento en el ejercicio de su cargo.
- 12.- Debe rendir fianza cuando le corresponda.
- 13.- Debe Justificar los cargos formulados en su contra en el plazo que fije su superior jerárquico.

3.3 Funcionarios dispuestos a aceptar nuevos desafíos

Con la modernización Del Estado llegaron nuevas tecnologías, y para poder utilizar estas nuevas tecnologías necesitamos personas que sean capacitadas y que manejen a la perfección estos temas, además que estén preparadas para poder asumir cualquier desafío, y que permanentemente se adapte a los cambios. ¹²

3.4 Capacitación de los Funcionarios Públicos (ley 18.834)

¹¹ http://www.sinia.cl/1292/articles-44947_EstatutoAdministrativo.pdf

¹² <http://www.slideshare.net/wcalderoncastro/nuevos-escenarios-nuevas-competencias-16-abr>

“El estatuto administrativo establece que es un deber del servicio, a la vez que un derecho para el trabajador, proporcionar actividades de capacitación. Este derecho está concebido legalmente como el conjunto de actividades permanentes, organizadas y sistemáticas destinadas a que los funcionarios desarrollen, complementen, perfeccionen o actualicen los conocimientos y destrezas necesarias para el eficiente desempeño de sus cargos o aptitudes funcionarias”.¹³

Tipos de capacitación:

- ❖ Capacitación para el ascenso
- ❖ Capacitación de Perfeccionamiento
- ❖ Capacitación Voluntaria

Las instituciones de Chile deben distribuir los dineros que les sean asignados en programas en pro de la capacitación de sus funcionarios, estas capacitaciones deben estar de acuerdo con las necesidades que se tengan dentro del ente público. Si esta capacitación entorpece en el desempeño de las labores del funcionario en su cargo, éste igual tiene el derecho a seguir percibiendo su remuneración. Si esta capacitación es efectuada fuera de las horas ordinarias de trabajo, el funcionario público tiene derecho a optar por tomar un descanso como complemento. Todos los funcionarios que fueron escogidos para capacitarse, deben cumplir de forma obligatoria a esta y los resultados que obtenga de esta capacitación serán considerados en su calificación. El funcionario que por alguna razón no cumpla con lo expresado anteriormente tiene la obligación de devolver a la institución a la cual pertenecen todos los gastos que se han invertido en él y en su capacitación.

Capítulo IV

Metodología de la Investigación

4.1 Planteamiento del problema

Aquí nacen las siguientes preguntas, ¿los funcionarios sienten que el servicio se preocupa de motivarlos e incentivarlos a desempeñar de manera más eficiente su trabajo? ¿Sienten que pueden hacer carrera dentro del servicio?

¹³

http://www.sinia.cl/1292/articles44947_EstatutoAdministrativo.pdf

Por estas razones es necesario hacer un análisis de las opiniones de los funcionarios con respecto a las motivaciones. Este estudio pretende saber si los funcionarios sienten un real compromiso con el servicio y además saber si los funcionarios mas jóvenes sienten mayor interés por capacitarse que lo funcionarios que llevan mas años en el servicio.

Objetivo General

- ❖ Analizar la influencia de los procesos de capacitación en la motivación y desempeño laboral de los funcionarios del Hospital Carlos van Buren de Valparaíso.

Objetivos Específicos

- ❖ Describir el rol de la Capacitación para el desempeño laboral en la administración pública.
- ❖ Determinar la relación entre Modernización del estado y Capacitación del funcionario Público
- ❖ Describir la realidad del funcionario del Hospital Carlos Van Buren
- ❖ Determinar la influencia de la capacitación en la motivación y desempeño laboral de los funcionarios del hospital Carlos van Buren, según los principios de modernización del estado.

4.3 Diseño de Estudio

En el presente estudio podemos decir que es de carácter descriptivo, ya que se intenta demostrar que hay una causa-efecto, entre la motivación que se le da a los funcionarios con la calidad del servicio entregado.

4.4 Variables y su conceptualización

Las variables que fueron tomadas para el estudio, análisis e interpretación de los datos recopilados son los siguientes, tomando en cuenta la motivación entregada a los funcionarios versus la calidad y eficiencia del servicio.

- ❖ **Motivación:** Es cuando el funcionario demuestra un impulso, para poder alcanzar la meta que se desea.
- ❖ **Satisfacción laboral:** Trae consigo una cualidad positiva en el funcionario, ya que este trabaja de forma mas amena.
- ❖ **Desempeño laboral:** Manera en que las personas ejecutan las funciones o tareas inherentes a su puesto de trabajo.

4.5 Muestra del Estudio

Cincuenta funcionarios del Servicio Público Hospital Carlos Van Buren, en sus diferentes niveles y servicios.

4.6 Instrumento de recopilación de Información

El instrumento utilizado para la recopilación de información del actual trabajo consistió en una encuesta, de nueve (9) preguntas cerradas y de fácil y rápida respuesta, que fueron las siguientes:

Encuesta a Funcionarios Del Servicio Hospital Carlos Van Buren

Folio _____

El objetivo que se pretende con la siguiente encuesta es evaluar las capacitaciones, si los funcionarios consideran que es una buena opción de motivación al buen desempeño laboral.

Marque con una **X** la alternativa seleccionada:

Cargo que desempeña: _____

Sexo: Hombre _____ Mujer _____

Edad: _____

Antigüedad en el Hospital: _____

1. ¿Las capacitaciones con que nivel de frecuencia las realiza?

a. Semestral____

b. Anual____

c. Otro____

d. Nunca____

2. ¿Cree usted que las capacitaciones por las que ha pasado, tienen alguna relación con el ejercicio de sus labores dentro del servicio?

a. Si____

b. No____

3. ¿Usted considera que las capacitaciones por las que ha pasado, lo han llevado a ser más eficientes laboralmente?

a- Si____

b. No____

4. ¿Presenta usted algún tipo de problema en el cumplimiento de sus obligaciones laborales?

- a. Si___ b. No___

5. ¿Indique el factor que usted considera más importante y que afecta en forma negativa al desempeño en su trabajo?

- a. Trabajar en equipo___
b. Clima laboral___
c. Trabajo excesivo___
d. Nuevas actividades asignadas___
e. Edad___
f. Otros___

6. ¿Marque un tema que le parece de mayor interés para una capacitación?

- a. Interacciones humanas___
b. Servicio y atención al cliente___
c. Motivación___
d. Modernización del Estado___

e. Otros____

7. ¿Usted cree que la capacitación aporta mayor seguridad en el desempeño laboral de los funcionarios?

a. Si____ b. No____

8. ¿Marque el factor más importante que usted cree que utilizan al momento de definir un ascenso del personal dentro de la institución?

- a. Capacidad____
- b. Práctica y experiencia____
- c. Tiempo de servicio____
- d. Nivel académico____
- e. Otros____

9. ¿El funcionario después de haberse capacitado, es evaluado?

a. Si____ b. No____ c. No sabe____

4.7 Operacionalización de variables

La tabla que veremos a continuación, consta de dos columnas, una con la variable que tomamos en consideración para nuestra encuesta, y la siguiente columna con el respectivo número de la pregunta que esta relacionada con la variable.

En la siguiente tabla podemos ver la variable y el número de la pregunta que corresponde a esta.

Variable	Pregunta
Estimulo y motivación	1, 2,3,4,5
Desempeño laboral	3, 4, 5
Capacitación	6, 7,8,9

Capítulo V

Análisis e Interpretación de la Información

5.1 Antecedentes del Capítulo

Con la información recopilada a través de la encuesta, se hace el análisis e interpretación de datos, de acuerdo a las variables anteriormente nombradas:

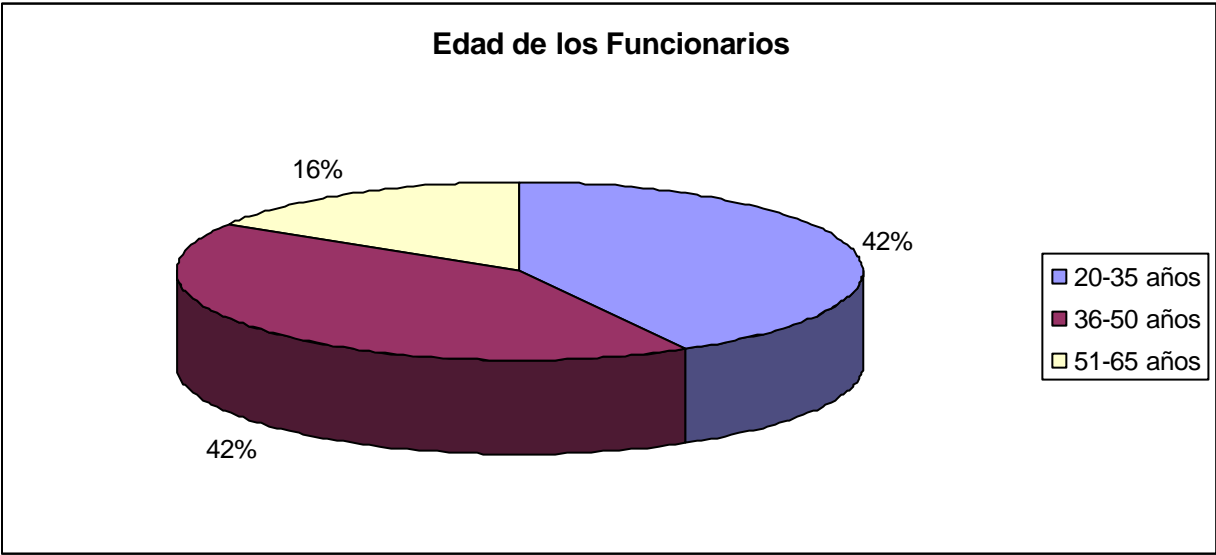
- Motivación
- Desempeño Laboral
- Capacitación laboral

5.2 Antecedentes generales de la muestra

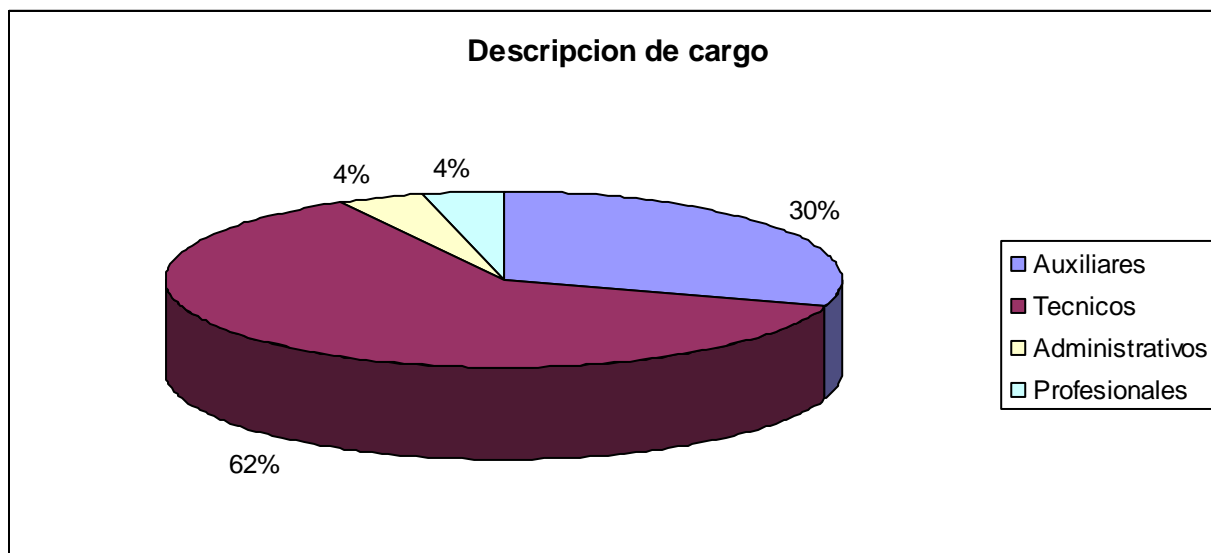
Podemos observar que en el servicio de salud la mayoría de sus funcionarios son mujeres representando el 70% de la muestra que fue estudiada, y el otro 30% representa a los funcionarios varones.



En las edades de los funcionarios del servicio podemos ver que hay dos rangos que están igualados estos son 20-35 años y los 36-50 años, ambos se encuentran con un 42%, y de manera más disminuida podemos encontrar funcionarios cuyas edades fluctúan entre los 51-65 años con un 16%.



A continuación se expone un gráfico con el porcentaje de funcionarios clasificados por cargo que desempeñan, así se encuesta a 15 auxiliares de servicio, 31 técnicos paramédicos, 2 administrativos y 2 profesionales.



5.3 Análisis de cada variable

Lo siguiente que se hará será analizar cada variable y sus respectivas preguntas.

5.3.1 Motivación

Pregunta Nº 1:

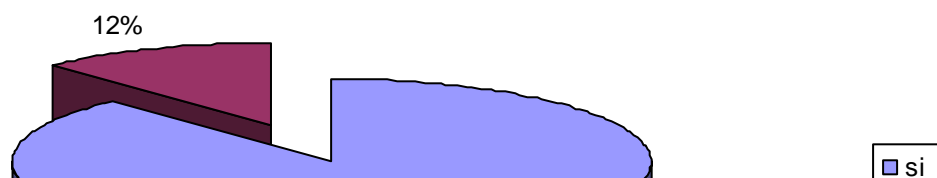
Respecto de la frecuencia de las capacitaciones, un 34% tiene capacitaciones semestrales, otro 34% anuales, otro 28% marca como opción otro, ya que ha recibido alguna capacitación en sus años de servicio, y otro 4% asume que jamás ha participado en una capacitación. Las razones son variadas, unos comentaron que por razón de tiempo, ya que el servicio plantea capacitarlos fuera de horario de trabajo, a otros funcionarios realmente no les interesa capacitarse y se excusan que han ido a capacitaciones anteriores y éstas no contribuyeron en nada sobre su desempeño laboral. Lo anterior se grafica a continuación:



Pregunta N° 2:

Por otra parte, cuando se pregunta acerca de la relación entre capacitación y desempeño de acuerdo a la especialidad, el 88% de los funcionarios piensa que las capacitaciones tienen relación con su especialidad, en cambio un 12% de otros funcionarios piensa que las capacitaciones en las que han participado no aportaron en conocimientos sobre su trabajo. Algunos de los funcionarios encuestados mostraron interés en poder acceder a capacitaciones que realmente le contribuyeran en su desempeño laboral, con estos datos podemos ver que las capacitaciones con aportes importantes son bien recibidos por el personal y los motiva y estimula a poder desempeñar de manera más eficiente su trabajo.

Cree usted que las por las que ha pasado, tiene alguna relación con el ejercicio de sus labores dentro del servicio



5.3.2 Desempeño Laboral

Pregunta N°3:

De los funcionarios encuestados, un 20% reconoce que las capacitaciones no han sido aporte en su desempeño laboral. Esto nos demuestra que las capacitaciones tienen que ser específicas para cada necesidad del funcionario, además de ser continuas, para que el funcionario esté siempre aprendiendo y modernizándose, de acuerdo al siguiente gráfico además se demuestra, la relación entre la percepción de los funcionarios entre capacitación y eficiencia laboral.

El 80% de los encuestados reconoce que las capacitaciones han mejorado su desempeño laboral, y de éstos los temas que serían de mayor interés para efectuar a futuro procesos de capacitación, se reflejan a continuación en el siguiente gráfico:

considera que las capacitaciones que ha realizado, lo han llevado a ser mas eficiente laboralmente

20%

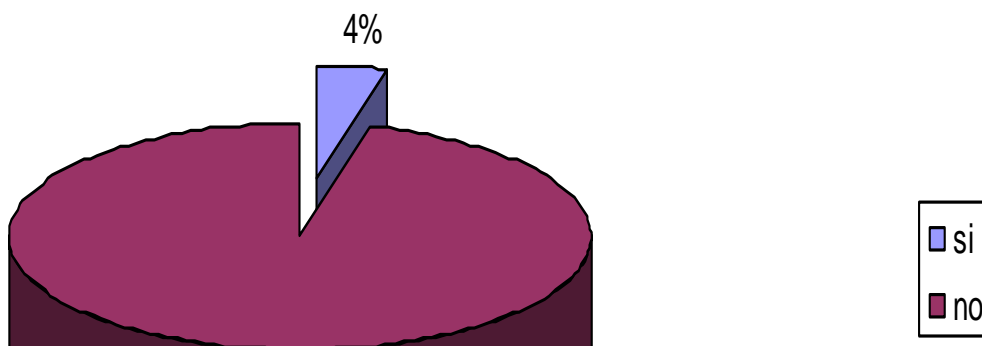


Pregunta N° 4

El 96% de los encuestados contestó no tener problemas con sus obligaciones laborales y un 4% reconoció tener algún tipo de problema de vez en cuando.

Algunos funcionarios comentaron que su gran problema era el mal estado en el que estaban algunos implementos del servicio, estos factores hacen que decaiga el nivel de Iniciativa y Motivación de los funcionarios, ya que el mínimo que se necesita para desempeñar una buena labor, son implementos en buen estado.

presenta algún tipo de problema en sus obligaciones laborales



Pregunta N° 5

Podemos observar en el grafico que el mayor porcentaje es 56% y se lo atribuye el trabajo excesivo, después sigue el clima laboral con un 26%, trabajar en equipo con un 8%, empatado con un 4% está nuevas actividades asignadas y otros, y en ultimo lugar y tomándole menos importancia a la edad del funcionario.

Para poder lograr el liderazgo y la iniciativa del funcionario se deben mejorar los sueldos, para que el funcionario no tenga que pasar toda su vida dentro del servicio, para poder hacer horas extras, y este pueda hacer una vida familiar y poder descansar, este mismo cansancio puede llegar a provocar un pésimo clima laboral y repercutir seriamente en su desempeño

Indique el factor que usted considera mas importante, y que afecta en forma negativa al desempeño en su trabajo

4% 2% 4% 8%

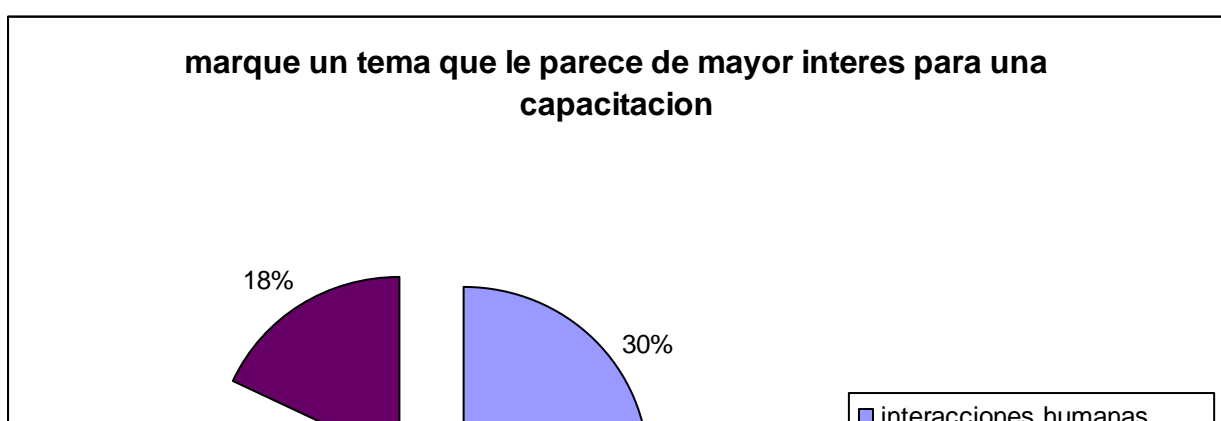
Trabajar en equipo

5.3.4. Capacitación laboral

Pregunta N°6

Así un 30% de las preferencias se orienta a temas de interacciones humanas, Modernización del estado tiene un 22%, otros un 18%, servicio y atención al cliente un 16% y para terminar motivación con 14%.

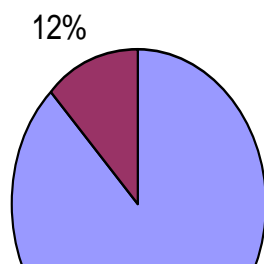
Estos resultados nos demuestran que los funcionarios tienen interés en saber más sobre las relaciones humanas, y les preocupa poder tener un buen clima laboral en su servicio, todo esto se podría lograr con la información adecuada y una buena comunicación.



Pregunta N°7.

Por otra parte se consultó acerca de la percepción que tenían los encuestados, de la relación entre capacitación y seguridad para el desempeño laboral, de la que se obtuvo que un 88% está de acuerdo con que la capacitación entrega mayor seguridad al momento de desempeñar una labor, y un 12% cree poder enfrentar sus labores sin ayuda de una capacitación. Acá juega un rol importante la Información y comunicación, porque la mayoría de los funcionarios creen que manejando más información, mejor es el desempeño laboral.

**cree q la capacitacion aporta mayor seguridad en el desempeño
laboral de los funcionarios**

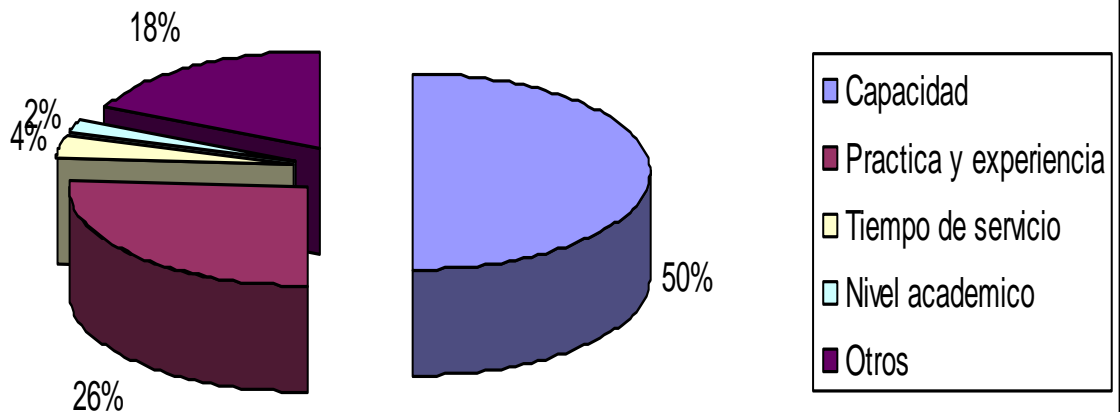


Pregunta N°8

Manera que se eligen los ascensos de personal, creen que los superiores no tienen un Aspecto determinado para hacer Podemos ver que los funcionarios consideran que al momento de un ascenso laboral, como primera opción es tomada la capacidad del funcionario con un 50%, después piensan que puede ser la práctica y la experiencia con un 26%, con un 18% otros motivos, con un 4% el tiempo de servicio, y por último el nivel académico con un 2%.

Al momento de realizar la encuesta pude notar que los funcionarios están bastante disconformes con la manera que se eligen los ascensos de personal, creen que los superiores no tienen un aspecto determinado para hacer su elección, pensando hasta que para ellos sería imposible algún día conseguir un ascenso, el nivel de satisfacción laboral es bajo, ya que en la vida laboral es muy importante recibir reconocimientos cuando desempeñas bien tu trabajo, un ascenso podría ser una forma excelente de motivación del personal.

Marque el factor mas importante que usted cree que utilizan al momento de definir un ascenso del personal dentro de la institucion



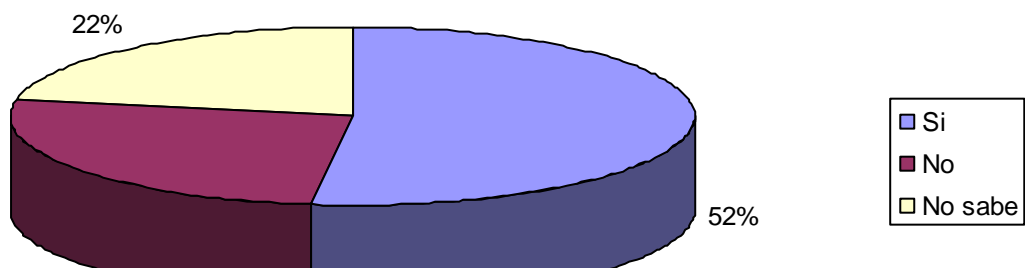
Pregunta N°9

Podemos ver a través de la encuesta que un 52% de los funcionarios dice ser evaluado después de una capacitación, un 26% dice que los que asisten a capacitación no son evaluados, y un 22% no sabe si son evaluados los funcionarios después de una capacitación

Cuando un funcionario es capacitado, debe ser evaluado después, porque con la evaluación se le demuestra más interés al tiempo utilizado por el funcionario en aprender, y esto sube el nivel de satisfacción laboral del funcionario.

Al momento de realizar su elección, pensando hasta que para ellos seria imposible

El funcionario despues de haberse capacitado, es evaluado



5.4. Síntesis del capítulo

Después de analizar todas las variables con sus respectivas preguntas podemos interpretar que los funcionarios del Servicio de salud Hospital Carlos Van Buren, tienen un real interés por capacitarse, y poder aprender cosas nuevas, que le sirvan de complemento a la labor que cumplen, también tienen grandes aspiraciones de poder hacer carrera dentro del servicio, pero se ha demostrado que poder lograr un ascenso es muy difícil, y no están claros los requisitos que se deben cumplir para alcanzar dicho objetivo.

Los funcionarios sienten que hay que tener un cierto grado de privilegio para poder hacer carrera dentro del servicio, por esta misma razón se sienten bastantes desmotivados, y la única motivación que tienen son incentivos en dinero, como el llamado por ellos “pórtate bien”, etc.

Capítulo VI

Propuesta Técnica

Al analizar los resultados de la encuesta realizada en el Servicio de Salud Hospital Carlos Van Buren, podemos apreciar que los funcionarios no sienten motivación para poder desempeñarse mejor laboralmente, siendo el principal problema la falta de interés del servicio por sus recursos humanos, las posibilidades de hacer carrera funcionaria son mínimas, hay que agregar que los funcionarios no trabajan en las condiciones laborales perfectas, trabajan muchas veces con bienes deteriorados con el paso del tiempo.

Una sugerencia, para poder mejorar los niveles de motivación, se podrían plantear capacitaciones una vez al año, siendo de libre opción para los funcionarios que quieran aprender mas, estas capacitaciones deben concordar con la especialidad o cargo que ocupa en funcionario, además debe ser en horario de trabajo y remunerado como corresponde, porque cuando uno capacita a los funcionarios esta invirtiendo en los recursos humanos del servicio, los recursos humanos son uno de los bienes mas importante que posee una institución.

Un funcionario motivado y contento tiene mas iniciativa y liderazgo, es capaz de informar y enseñar las cosas que aprende, el clima laboral, mejora porque los funcionarios no se sienten ya solo un trabajador, cuando es motivado el funcionario siente que es valorado y siente que su servicio es como su segunda familia, con todos estos aspectos positivos que se podrían implementar en el servicio se podría lograr que los funcionarios sintieran satisfacción por su trabajo.

Conclusiones

1. La capacitación es importante y constituye un mecanismo que permite motivar al funcionario y con ello optimizar su desempeño laboral por mayor cantidad de conocimientos más las ganas de aplicarlo (personal motivado).
2. Se pudo comprobar que los funcionarios, independientemente de su edad cronológica, sienten la misma insatisfacción en sus trabajos.
3. Los funcionarios con menos nivel de estudios dentro del servicio, son aquéllos que mayor interés manifiestan por desarrollar turnos extra, lo que les permite mejorar sus salarios, no obstante el único sistema de motivación que poseen, consiste en los incentivos económicos que se les asignan por “buen comportamiento”, considerando que por ejemplo un funcionario que entra en su juventud como auxiliar, termina a los 50 años siendo auxiliar, es poco probable hacer carrera funcionaria.

4. El personal considera que la capacitación es una buena técnica de apoyo para su desarrollo laboral, la capacitación debe ser especializada y darle respuesta a las necesidades que comunican los funcionarios.
5. Dentro de la modernización del Estado están incluidas las capacitaciones, ya que se espera siempre, que los funcionarios estén en constante aprendizaje y puedan enfrentar la llegada de nuevas tecnologías, etc.
6. podemos asegurar que una buena capacitación a los funcionarios, mejorara notablemente la calidad del servicio entregado.
7. Para terminar podemos ver que en la realidad del Hospital Carlos Van Buren no se respetan las normas de las capacitaciones a los funcionarios y esto conlleva a un desempeño laboral regular, y a descontento de los funcionarios.

Bibliografía

I. Libros:

- Olmo Marchetti, Andreína **“Diccionario de administración pública chilena”**
- Chiavenato, Adalberto **“Administración de recursos humanos”**

II. Paginas Web:

- <http://www.hcvb.cl/>
- <http://es.escribd.com/doc/11402610/Administracion-de-RRHH-5ta-Edicion-idalberto-chiavenato>
- <http://motivacionlaboral.galeon.com/motivación.htm>
- <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=50307&buscar=LEY+19490>
- <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=221629>

- http://www.bcn.cl/carpeta_temas_profundidad/modernizacion-estado-mas-que-corrupcion
- <http://www.eumed.net/libros/2005/dfch-fun/f36.htm>
- http://www.sinia.cl/1292/articles-44947_EstatutoAdministrativo.pdf
- <http://www.slideshare.net/wcalderoncastro/nuevos-escenarios-nuevas-competencias-16-abr>
- http://www.sinia.cl/1292/articles-44947_EstatutoAdministrativo.pdf

ANEXO 1

Tabulación de datos encuesta

Nº	1				2		3		4		5						6					7		8					9					
	A	B	C	D	A	B	A	B	A	B	A	B	C	D	E	F	A	B	C	D	E	A	B	A	B	C	D	E	A	B	C			
1		x			x		x		x			x								x		x									x	x		
2		x			x		x		x		x										x	x			x						x			
3		x			x		x		x		x					x					x		x									x		
4		x			x			x		x		x								x		x			x						x			
5		x			x			x		x			x						x			x		x								x		
6		x			x		x		x			x								x		x								x			x	
7	x				x		x		x			x							x			x		x							x			
8			x		x		x		x		x		x							x			x	x							x			
9		x			x		x		x		x		x								x		x			x					x			
10			x		x		x		x		x								x			x		x									x	
11		x			x		x		x			x									x		x								x	x		
12	x				x		x		x			x					x					x			x							x		
13	x				x		x		x			x								x			x		x						x			
14			x		x		x		x			x										x	x			x					x			
15				x	x		x		x			x							x			x		x									x	
16		x			x		x		x			x								x			x		x						x			
17		x			x			x	x			x								x											x		x	
18		x			x		x		x					x								x			x						x			

19		x		x	x		x			x	x			x	x			x	
20		x		x	x		x		x		x			x			x		x
21	x			x	x		x		x				x	x		x			x
22	x				x	x		x	x					x	x				x
23		x		x	x		x		x						x			x	x
24	x			x	x		x		x					x	x				x
25			x		x		x		x				x		x				x
26				x		x		x						x			x		x
27	x			x	x		x		x				x		x				x
28	x			x	x		x		x				x		x				x
29			x		x		x	x						x	x			x	x
30			x	x			x			x				x				x	x
31			x	x	x		x	x						x	x			x	x
32			x	x	x		x	x						x	x				x
33			x	x	x		x	x						x	x				x
34		x			x		x							x	x				x
35	x			x	x		x			x				x	x				x
36			x	x	x		x			x				x	x				x
37			x		x	x		x						x		x	x		x
38			x	x			x			x				x	x			x	x
39	x			x	x		x		x					x	x				x
40	x			x	x		x							x	x				x
41	x			x	x		x			x				x	x				x
42			x	x			x	x						x	x				x
43		x			x	x		x						x	x				x
44	x			x	x		x		x					x				x	x
45			x	x	x		x			x				x	x				x
46		x		x			x	x						x					x
47	x			x	x		x		x					x					x
48	x			x	x		x		x					x					x
49	x			x	x		x		x					x				x	x
50	x			x	x		x		x					x	x				x

Tabulación de datos encuesta funcionarios.

edad	hombre	mujer	Total	%
20-35 años	5	16	21	42%
36-50 años	7	14	21	42%
51-65 años	3	5	8	16%
	15	35		
	30%	70%		

Descripción de planta	Nº	%
Auxiliares	15	30%
Técnicos	31	62%
Administrativos	2	4%
Profesionales	2	4%