

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADUADOS**

FACULTAD DE MEDICINA

**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA
GERENCIA SOCIAL - CEDEGES**



**DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DEL SISTEMA
ADMINISTRATIVO EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL JAIME MENDOZA – CNS-SUCRE 2003**

TRABAJO PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE MAGISTER EN
"SALUD PÚBLICA" MENCIÓN
GERENCIA EN SALUD

POSTULANTE: Lic. ANDREA ANÍBARRO CARDOZO

TUTOR: Dr. JAVIER RODRÍGUEZ MORALES

**SUCRE – BOLIVIA
AGOSTO - 2004**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	6
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Antecedentes	8
1.2. Planteamiento del Problema	9
2. OBJETIVOS	9
2.1. Objetivo General	9
2.2. Objetivos Específicos	9
3. MARCO TEÓRICO	10
3.1. Caja Nacional de Salud – Bolivia	10
3.1.1. Misión de la C.N.S.	11
3.1.2. Objetivos de la C.N.S.	11
3.2. Caja Nacional Regional Sucre.	11
3.3. Hospital Jaime Mendoza.	12
3.3.1. Infraestructura	12
3.3.2. Servicio de Diagnóstico y Tratamiento en especialidades	12
3.3.3. Departamento de Enfermería	13
3.4. Policlínico “Sucre”	13
3.5. El Proceso Administrativo	14
3.5.1. Planificación	16
3.5.1.1. Tipos de planes	16
3.5.1.2. Técnicas de Planificación	17
3.5.1.3. Componentes de la Planificación	17
3.5.1.4. Errores en la Planificación	17
3.5.2. Organización	18
3.5.2.1. Principios de la Organización	18
3.5.2.2. Organización de los servicios de Enfermería	19
3.5.2.3. Componentes de la Organización	19
3.5.2.4. Comunicación	20
3.5.3. Dirección	20
3.5.3.1. Principios básicos de la dirección	21
3.5.3.2. Componentes de la dirección	21
3.5.3.3. Liderazgo	21
3.5.3.4. Práctica de liderazgo.	21
3.5.3.5. Tipos generales de liderazgo.	22
3.5.3.6. Teoría del Hombre	22
3.5.3.7. Teoría de carisma	22
3.5.3.8. Estilos de dirección	23
3.5.4. Control	23
3.5.4.1. Objetivo – Importancia	24
3.5.4.2. Principios Básicos de Control	24
3.5.4.3. Componentes de Control	24

3.5.4.4.	Tipos de Control	24
3.5.4.5.	Evaluación	25
3.5.4.6.	Evaluación de desempeño	25
3.5.4.7.	Métodos de la evaluación	26
3.5.4.8.	Comisión de la evaluación	27
3.5.4.9.	Beneficios para el Jefe	27
3.5.4.10.	Guía de evaluación	27
3.5.4.11.	Supervisión	28
3.5.4.12.	Proceso de la Supervisión	28
3.5.4.13.	Desarrollo de Guías	29
3.5.4.14.	Supervisión Moderna	29
3.5.4.15.	Funciones de la Supervisión	29
3.5.4.16.	Supervisión Tradicional	30
3.5.4.17.	Estilos de Supervisión	30
3.5.4.18.	Planificación de la Supervisión	30
3.6.	Modelos de Gestión	31
3.6.1.1.	Desarrollo Gerencial	31
3.6.1.2.	Gerencia Social	31
3.6.1.3.	Tareas fundamentales de la Gerencia	31
3.6.1.4.	Responsabilidades Gerenciales	31
3.6.1.5.	Funciones Gerenciales	32
3.6.1.6.	Estilos Gerenciales	32
3.6.1.7.	Gerencia Tradicional	32
3.6.1.8.	Evolución de los procesos Gerenciales	32
3.7.	Cultura Organizacional	33
3.7.1.1.	Las cinco dimensiones de la Cultura	33
3.7.1.2.	Importancia de la Cultura	33
3.7.1.3.	Elementos de la Cultura	34
3.7.1.4.	Desarrollo Organizacional	34
3.8.	Clima Organizacional	34
3.9.	Modelos de Gestión de la calidad de Salud	35
3.10.	Modelos de Gestión de Recursos Humanos	37
3.11.	Instrumentos para el apoyo Organizacional	39
3.11.1.1.	Manual de Funciones	40
3.11.1.2.	Manual de Normas Administrativas de Enfermería	41
3.11.1.3.	Manual de Procedimientos	42
3.11.1.4.	Reglamento Interno del personal de la C.N.S.	42
3.11.1.5.	Reglamentación sobre instrumentos de control médico	45
3.11.1.6.	Formulario de evaluación del desempeño	47
3.11.1.7.	El formulario de desempeño de actividades de enfermería	47
4.	MARCO METODOLÓGICO	50
4.1.	Enfoque de Investigación	50
4.2.	Tipo de investigación	50
4.3.	Sujetos de información	50
4.4.	Fuentes de información	51
4.5.	Operacionalización de variables	52

4.6.	Técnicas de recolección de la información	56
4.7.	Descripción de instrumentos	56
4.8.	Análisis de la información	56
4.9.	Proyecciones y delimitaciones	56
5.	RESULTADOS Y ANÁLISIS	57
6.	CONCLUSIONES	77
7.	RECOMENDACIONES	79
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
9.	ANEXOS	82

1. INTRODUCCIÓN.-

1.1. Antecedentes

Al ser la administración y el proceso administrativo una disciplina elemental tanto en lo personal como en la profesional, se aplica a la dirección de uno mismo o a un grupo de trabajadores.

Se estudia el Proceso en Administración en Enfermería y en la Dirección del Departamento de Enfermería.

El proceso de administración se compone de cuatro funciones principales: Planificación, Organización, Dirección y Control.

La Planificación es la primera función mientras que el resto depende de esta, es la base de la Administración lo cual facilitará la ejecución de los planes previstos.

Como segundo paso se debe establecer una Organización de modo que el personal pueda ejecutar los planes con eficiencia y efectividad.

La Dirección se encarga de conducir al personal y sus actividades a alcanzar las metas de la organización, para conseguir que el trabajador sea realizado debe motivar al personal y resolver los conflictos.

Control es el último paso del Proceso Administrativo, asegura el progreso hacia los objetivos según el plan fijado.

El propósito del siguiente trabajo investigativo es el de aportar y satisfacer las necesidades de todo el personal de enfermería en todos los niveles de entrenamiento y conocimiento del Proceso Administrativo.

El problema de la investigación radica en la deficiencia de conocimiento del Proceso Administrativo por parte del personal de Enfermería.

En consideración a estos aspectos y significado a este problema se decide realizar investigación para el cual se elaboró el cuestionario, para su aplicación en el Departamento de Enfermería Hospital Jaime Mendoza Regional Sucre.

1.2. Planteamiento del problema.

¿Cuáles son las características del proceso administrativo actual en el departamento de enfermería del Hospital Jaime Mendoza de la CNS Sucre?

2. OBJETIVOS.

2.1. Objetivo General.

El objetivo general del presente trabajo es:

Realizar un diagnóstico situacional de las características del proceso administrativo actual en el departamento de enfermería del Hospital Jaime Mendoza de la CNS Sucre.

2.2. Objetivos específicos.

Los objetivos específicos elegidos son:

- Determinar las características de la planificación que se desarrolla en el departamento de enfermería.
- Identificar el tipo de organización y grado de formalización de la misma en el departamento de enfermería.
- Identificar las características de la dirección y los estilos de dirección, existentes en el departamento de enfermería.

- Identificar el tipo de control y evaluación que se realiza en el departamento de Enfermería.
- Revisar y análisis de Manuales Técnicos y Administrativos

3. MARCO TEORICO.

3.1. Caja Nacional de Salud - Bolivia

Con la promulgación del Decreto Supremo 21637 del 25 de junio de 1987 se modifica la hermenéutica de funcionalidad de la Seguridad Social, dividiéndose en dos grandes campos:

1. El primero referido a los seguros a corto plazo que comprende: Enfermedad, maternidad y riesgo profesional, quedando estos aspectos a cargo de lo que en adelante se denominará Caja Nacional de Salud (C.N.S.), dentro de las cuales se encuentra nuestra Institución.
2. Un segundo rubro, es el campo de los seguros a largo plazo, que comprende: invalidez, vejez, muerte y riesgos profesionales a largo plazo, es decir los seguros que a su vez se sub dividen en: Fondo de Pensiones y los Fondos Complementarios de los diferentes sectores laborales. Este segundo rubro, ha vuelto a experimentar modificaciones con el advenimiento de la Administración del Fondo de Pensiones (AFPs), que están en actual vigencia desde principios de 1997.

La C.N.S. en una Institución descentralizada de derecho público sin fines de lucro, con personería jurídica, autonomía de gestión y patrimonio independiente, encargada de la gestión, aplicación y ejecución de los seguros de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales a corto plazo.

La C.N.S. tiene su sede central en la ciudad de La Paz-Bolivia y se desconcentra geográficamente en Administraciones Regionales y Agencias Distritales para el cumplimiento de sus objetivos en todo Bolivia.

3.1.1. Misión de la CNS

Velar por la salud integral de la población asegurada, empleando todos los recursos a su alcance para coadyuvar al desarrollo social y económico de la población en los campos de su competencia.

3.1.2. Objetivos de la CNS

- Prestar atención adecuada y oportuna a la población protegida.
- Mejorar los sistemas de control y evaluación del personal.
- Mejorar los sistemas y procesos de organización administrativa para que sean ágiles y efectivos.
- Establecer políticas de capacitación motivación y competitividad al personal.
- Mantener niveles de aprovisionamiento de insumos materiales, fármacos y reactivos acordes a las necesidades de la Institución.
- Programar el sistema de medicina familiar y comunitaria a la población asegurada.

3.2. Caja Nacional Regional Sucre

Fue creado el 7 de enero de 1957, es una de las regionales más importantes del país. Los servicios que presta C.N.S. Regional Sucre se basan en el modelo de tres niveles de atención para la organización de servicios personales de salud, aunque no necesariamente corresponden a las características de todas las situaciones desde el punto de vista conceptual, es útil como marco referencial y tiene por tanto, una amplia utilización. Estos niveles de atención tienen igual importancia en el panorama general de salud, pero se debe enfatizar lo dicho por muchos autores “que la piedra angular para mejorar las consideraciones de salud, es el primer nivel”.

La Regional de la C.N.S. “Sucre” cuenta con los siguientes establecimientos de salud:

- Hospital Jaime Mendoza.
- Policlínico Sucre.

- Policlínico de Camargo.
- Puesto Médico de Monteagudo.
- Puesto Médico de Padilla.

3.3. Hospital Jaime Mendoza

El Hospital Obrero N° 6 “Dr. Jaime Mendoza” fue fundado el 25 de mayo de 1976. Tiene como pilares fundamentales el sistema de medicina familiar y la atención primaria de salud.

El Hospital “Dr. Jaime Mendoza”, es un hospital de referencia de tercer nivel donde se ofertan las diferentes especialidades: Medicina Interna, Cirugía, Ginecología, Pediatría, Cardiología, Endocrinología, Nefrología, Gastroenterología, Neurología, Oftalmología, Urología, Hematología, Oncología, Odontología. Cuenta además con una unidad de cuidados intensivos, cuatro quirófanos, y servicios complementarios de diagnóstico y tratamiento.

El hospital Jaime Mendoza es el principal centro de atención ambulatoria y de internación en la Ciudad de Sucre, ya que oferta servicios de atención médica de segundo y tercer nivel a la población usuaria.

3.3.1. Infraestructura

Mobiliario completo, seminuevo, equipo necesario para la atención, también cuenta con recursos humanos necesarios e infraestructura adecuada.

3.3.2. Servicios de diagnóstico y tratamiento en especialidades o de apoyo médico.-

- Servicio De Radiología y Ecografía
- Servicio de Tomografía Axial Computarizada
- Servicio de Laboratorio Clínico
- Servicio de Banco de Sangre

- Servicio de Fisioterapia
- Servicio de Electrocardiografía
- Servicio de Patología
- Servicio de Nutrición
- Servicio de Trabajo Social
- Servicio de Farmacia
- Servicio de Endoscopia

3.3.3. Departamento de Enfermería.

El departamento de enfermería del Hospital Jaime Mendoza de la C.N.S. cuenta con el siguiente personal:

PERSONAL	NUMERO
Jefe Regional de Enfermeras	1
Jefe de Enfermeras del Hospital J. Mendoza	1
Supervisoras	3
Jefes de Piso	4
Enfermeras de Planta	36
Auxiliares de Enfermería	50
TOTAL	95

3.4. Policlínico “Sucre”.

La regional Sucre también cuenta con el Policlínico “Sucre”, que es un servicio de primer nivel de atención, en este establecimiento se realiza actividades de atención primaria en salud, en estrecha coordinación con el Ministerio de Salud. Los objetivos de este centro están acordes al nivel correspondiente y se constituyen en centro de consulta externa, basado en el sistema de Medicina Familiar; cuenta con pilares fundamentales como son, la adscripción fija y la cita previa. En este Centro se lleva adelante los principales programas del Ministerio de