



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

ANÁLISIS DE LA MISIÓN, VISIÓN Y LA CULTURA  
ORGANIZACIONAL EN EL HOSPITAL DE “VILLA TUNARI”  
COMO ELEMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN  
INSTITUCIONAL

Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Magister en  
“Alta Gerencia y Políticas de Salud”

MAESTRISTAS : DR. YURY ALBERTO LAZARTE ROSAS  
DRA. INDIRA KATRYN LEDEZMA ARAMBURO  
TUTOR: DR. DANIEL ILLANES VELARDE

Cochabamba – Bolivia  
2006

## INDICE

### CAPITULO I

#### DISEÑO METODOLÓGICO

- 1.1. Antecedentes del objeto de investigación
  - 1.1.1. Servicios
- 1.2. La organización
- 1.3. Antecedentes del problema
- 1.4. Formulación del problema
- 1.5. Justificación del problema
  - 1.5.1. Conveniencia
  - 1.5.2. Implicaciones prácticas
  - 1.5.3. Relevancia social
  - 1.5.4. Valor teórico
- 1.6. Objetivo general
- 1.7. Objetivos específicos

### CAPITULO II

#### MARCO TEORICO

- 2.1. Desarrollo Organizacional
- 2.2. El programa de Desarrollo Organizacional (DO)
  - 2.2.1. Punto de partida del desarrollo organizacional
  - 2.2.2. El aprendizaje organizacional
  - 2.2.3. Desarrollo organizacional y cambio
- 2.3. Comunicación Organizacional
  - 2.3.1. Funciones de la Comunicación
- 2.4. Definición de Liderazgo
  - 2.4.1. Características del Liderazgo
  - 2.4.2. Atributos del Líder
  - 2.4.3. Fortalezas de un Líder
  - 2.4.4. Reflexiones de un Líder

- 2.5. Importancia del Liderazgo
- 2.6. Cultura organizacional
  - 2.6.1. Características de la cultura organizacional
- 2.7. Sistema de valores y objetivos
  - 2.7.1. Valores
  - 2.7.2. Objetivos
- 2.8. Clima y cambio organizacional
  - 2.8.1. Características del Clima Organizacional
  - 2.8.2. El proceso de cambio
  - 2.8.3. Etapas del proceso de cambio
  - 2.8.4. Resistencia al cambio
  - 2.8.5. El cambio organizacional para una mayor competitividad
  - 2.8.6. Enfoques para administrar el cambio organizacional
- 2.9. Gerencia estratégica (Misión Visión)
  - 2.9.1. Proceso de la Gerencia Estratégica
  - 2.9.2. Objetivos de la Gerencia Estratégica
- 2.10. Formulación de la Misión / Visión
- 2.11. Análisis F.O.D.A.
  - 2.11.1. Fortalezas
  - 2.11.2. Debilidades
  - 2.11.3. Oportunidades
  - 2.11.4. Amenazas

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

- 3.1. Diseños metodológicos
  - 3.1.1. Tipo de investigación
  - 3.1.2. Estrategia General.
  - 3.1.3. Universo y muestra
  - 3.1.4. Métodos

- 3.1.4.1. Método inductivo
- 3.1.4.2. Método de observación
- 3.1.4.3. Métodos de Análisis
- 3.1.4.4. Método Histórico

3.2. Herramientas para la recolección de datos

3.3. Fuentes de información

## **CAPITULO IV**

### **INTERPRETACIÓN DE DATOS**

4.1. La Misión y Visión en el Hospital san Francisco de Asís

4.2. Los objetivos y las estrategias como base de logros generales

## **CAPITULO IV**

### **MODELO PROPUESTO**

4.1. Estrategia general

4.2. La estructura organizacional y el DO

4.2.1. Fase de jerarquización del poder y autoridad.

4.2.2. Fase de la perspectiva o por objetivos.

4.2.3. Fase de la flexibilidad

4.3. Generando una administración eficiente del personal hacia la Misión y Visión

4.3.1.1. Misión

4.3.1.2. Visión

4.3.2. Análisis situacional

4.3.3. Motivación

4.3.4. Cultura Organizacional

4.3.5. Valores

4.3.6. La comunicación organizacional y sus vectores esenciales

#### **4.3.7. Cambio Organizacional**

4.3.7.1. Descongelar

4.3.7.2. El cambio implica un agente de cambio entrenando

4.3.7.3. Recongelar

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

5.1.1. Motivación

5.1.2. Perfil de Personalidad del personal del Hospital San Francisco de Asís

5.1.3. Cultura organizacional

5.1.4. Clima y cambio organizacional

5.1.4.1. Clima organizacional

5.1.4.2. Cambio Organizacional

#### **5.2. Recomendaciones**

5.2.1. La estrategia de recursos humanos

5.2.2. Motivación y ciclo motivacional

5.2.3. Perfil de Personalidad del personal del Hospital San Francisco de Asís.

5.2.4. Cultura Organizacional

5.2.5. Clima y cambio organizacional

5.2.5.1. Clima Organizacional

5.2.5.2. Cambio Organizacional

## INTRODUCCION

El hospital San Francisco de Asís; centro de referencia del trópico cochabambino, fue fundado el año 1975 frente a las necesidades crecientes en salud de la comunidad de Villa Tunari.

Un crecimiento demográfico y un grado de desarrollo económico excepcional a permitido consolidarse al hospital como institución prestadora de servicios de salud, identificando como prioridad "la salud como una de las condiciones mas importantes de la vida humana".

La incorporación en los últimos tiempos, de conceptos fundamentales de calidad en la atención , a permitido reorientar los objetivos y metas de las instituciones en salud ; considerando la misión, visión y cultura organizacional como elementos de la organización y gestión institucional, permitiendo desarrollar líneas de acción que nos orienten a cumplir con los objetivos globales de la institución, logrando de esta manera consolidar el desempeño de sus funciones como prestadores de servicios y sobre todo brindar la satisfacción integral y total de los usuarios.

Una propuesta, desde la óptica de la alta gerencia plasmara la elaboración de un documento que desarrolle temas innovadores, creativos, eficaces y necesarios para toma efectiva de decisiones en la gerencia moderna que además desarrolle habilidades y conocimientos gerenciales que nos permitan a corto plazo formular políticas y estrategias de largo alcance que orienten hacia un entorno de calidad total, con cambios trascendentales en las instituciones de salud.

## RESUMEN

Se plantea como problema de investigación el establecer el grado de conocimiento de la Misión, la Visión y Cultura Organizacional, como herramientas gerenciales, su identificación con ellas y su participación en su identificación.

La investigación que se llevó a cabo responde a un estudio descriptivo, transversal referente al conocimiento, identificación y participación del personal de salud sobre la Cultura Organizacional, la Misión y la Visión

La técnica seleccionada para la presente investigación es la observación directa y cuestionarios estructurados. Estos permiten conocer aspectos, hechos situaciones que afectan al personal del Hospital San Francisco de Asis.

El levantamiento de información se realizó mediante cuestionarios con los directivos, jefes, personal médico, funcionarios de apoyo del hospital viéndose conveniente también la evidencia física, revisión documentada y un análisis de la información en las áreas laborales y desempeño del personal en el Hospital San Francisco de Asis.

Entre los resultados más relevantes que se encontraron figuran los siguientes:

- Solo se están desempeñando funciones del cargo basados en la experiencia y no así por una Misión y Visión compartida, no se están aprovechando de manera eficaz las capacidades de la institución hospitalaria y de sus elementos humanos profesionales
- El personal del Hospital san Francisco de Asís y áreas dependientes se reducen a atender sus necesidades individuales personales y no así generales u organizacionales, pese a su alta capacidad y potencial respecto a ofrecer mejores servicios en salud.

- Existe cierto grado de complacencia con su trabajo básico realizado y no tienen ambiciones que los lleven a trabajar con mayor eficiencia, con miras al mejoramiento personal y organizacional.
- Una mayoría del personal del hospital, se identifica con el perfil de comportamiento de "Hombre tradicional"; es decir mira al futuro como algo incontrolable, incierto y con una actitud pasiva.
- La institución y sus áreas carecen en alto grado de las siguientes particularidades que caracterizan una cultura organizacional adecuada para el logro de objetivos y un clima organizacional eficiente

En base a estos resultados se considera necesario ayudar a los empleados a alcanzar un nivel de compromiso pleno de los objetivos generales y específicos creando un compromiso individual con su desempeño y una calidad de conducta personal y social que cubra sus necesidades y las del Hospital san Francisco de Asís y sus áreas.