

I N D I C E

ANTECEDENTES.....	3
I. JUSTIFICACION.....	6
II. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	11
III. OBJETIVOS.....	12
3.1. Objetivo general.....	12
3.2. Objetivo específico.....	12
IV. MARCO TEORICO.....	13
4.1 Introduccion.....	13
4.2 Organizacion del hospital.....	17
4.3 Metodos de organizacion.....	19
4.4 Relaciones humanas en una organizacion.....	21
4.5 Concepto de integracion.....	23
4.6 Coordinacion.....	24
4.7 Comunicacion.....	24
4.8 Servicios generales.....	27
4.9 Servicios de intendencia.....	29
4.10Relaciones interpersonales.....	36
V. DEFINICION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	40
5.1. Variables Principales.....	41
5.2. Definiciones de Variables.....	41
5.3. Operacionalización de Variables.....	42

VI.	DISEÑO METODOLOGICO.....	47
6.1.	Tipo de Estudio.....	47
6.2.	Universo y Muestra.....	47
6.3.	Métodos y Técnicas de Recolección.....	48
6.4.	Procedimiento de Recolección de Datos.....	49
6.5.	Plan de Tabulación y Análisis de Datos.....	50
VII.	PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	52
VIII.	CONCLUSIONES.....	129
IX.	RECOMENDACIONES.....	138
X.	ANEXOS.....	139
XI.	BIBLIOGRAFIA.....	155

ANTECEDENTES

La Caja Nacional de salud es una entidad aseguradora que cumple con las disposiciones del código nacional de salud boliviana, cuenta con gran cantidad de población asegurada en todo el país. Es semiautárquica financiada por aportes que provienen del Estado y aporte de las empresas aseguradas tanto estatales como privadas.

El hospital de la C.N.S. es una institución muy importante, cumple con el artículo 15 de prestaciones de enfermedades del código de seguridad social, con el que el asegurado tiene derecho a la asistencia médica general especializada, suministrado de medicamentos, aparatos de prótesis, ortopedia y otros medios de tratamientos y diagnóstico que requiere el estado del paciente. Esta institución se encuentra ubicada en el Km. 5 de la avenida Blanco Galindo, cuenta con 296 camas de hospitalización, repartidas para todas las especialidades y además cuenta con consultas externas en todas las especialidades.

Cuenta con 424 y empleados, entre personal médico, enfermería y administrativos. Esta institución por su complejidad esta ubicada en el sistema de salud en el tercer nivel de atención médica y por lo tanto debe disponer de un conjunto de recursos organizado para atender los problemas que le sean referidos el 1er. y 2do. nivel de atención.

Entre los principales objetivos institucionales, se citan los siguientes:

- Atender y resolver los problemas médico-quirúrgicos que se presentan y que requiere técnicos y servicios de cierta complejidad a cargo del personal, con adiestramiento, experiencia, y equipos adecuado.
- Atender y resolver los problemas ambientales de control y vigilancia epidemiológica estableciendo sistemas necesarios para tener conocimiento oportuno de los daños a la salud, establecer los medios adecuados de atención a los individuos y al medio.
- En este nivel se suman las acciones y recursos del conjunto de la estructura de la salud pública, para lo cual se requiere servicios de coordinación, dirección y control, esta representa la integración de un nivel administrativo cuyo número de recursos y población por atender sea de acuerdo con el nivel operativo regional.

El hospital de la Caja Nacional de Salud cuenta con gran cantidad de personal entre médicos, personal de enfermería, laboratorios, estudios complementarios. En la actualidad cuenta con cuatro divisiones importantes:

DIVISION ADMINISTRATIVA: Reúne a todos los departamentos tales como: administración, personal, compras estadísticas, mantenimiento, vigencia de derechos, transporte, limpieza, cocina, lavandería, jardinería.

DIVISION DE SERVICIOS TECNICOS: Agrupa a las secciones de apoyo, diagnóstico, terapéutica, y colaboración médica.

DIVISION DE SERVICIOS MEDICOS: Comprende a las unidades de hospitalización y consulta externa.

DIVISION DE SERVICIOS DE ENFERMERIA: En el hospital esta organizado por secciones según especialidades, su ámbito de trabajo son las áreas hospitalarias y consultas externas.

EL PERSONAL DE SERVICIO: Llamado también empleado manual es el personal de apoyo muy importante dentro del hospital ya que es el responsable de mantener en completo estado de limpieza y orden los ambientes, enseres y equipos del hospital.

Las jefes de piso y el resto del personal de enfermería trabajan en una relación directa con este personal, para mantener en buenas condiciones de aseo y limpieza las unidades hospitalarias, proporcionando un ambiente adecuado para la recuperación y restablecimiento de la salud del paciente hospitalizado.

El personal de servicio o de intendencia depende de la dirección administrativa tiene importantes responsabilidades tales como el de control, abastecimiento, mantenimiento y limpieza del hospital. Las actividades que cumple este personal son las asignadas a los agentes de limpieza, mozos, afanadores, camilleros, aparte de esto colaboran con el servicio de dieta a pacientes hospitalizados, también con la atención de ropería y servicios de vigilancia.

I JUSTIFICACION

La Caja Nacional de Salud es una entidad gestora de la Seguridad Social Boliviana como un instrumento de la política del estado, siendo un derecho fundamental del pueblo, consagrado por la Constitución Política del Estado y por el Código de Seguridad Social.

En el capítulo 2 del Código de Seguridad Social se describen las prestaciones de salud de esta entidad, con respecto al fomento, prevención, reparación, rehabilitación social y profesional, en forma íntegra, oportuna y necesaria.

Esta entidad cuenta con centros hospitalarios y policlínicos que tienen la misión de cumplir con estas prestaciones en todo el ámbito nacional.

Siendo el hospital de la Caja Nacional de Salud una institución que presta servicios médicos a toda la población asegurada de la región y también del interior del país, comprendida en el tercer nivel de atención médica del sistema de salud en razón a la complejidad de atención médica integral.

La aceptación hospitalaria es un medio de probar que el hospital llena el mínimo de normas establecidas por la oficina gubernamental de autorizaciones, este requisito cumplido indica que el hospital está en condiciones de proporcionar servicios de salud garantizados, cumpliendo importantes finalidades como mejoramiento de la salud comunal, cuidado asistencial de los pacientes, prevención de enfermedades, investigación y enseñanza, ocupando un lugar de

importancia e irremplazable en la población, el personal hospitalario debe estar capacitado para cumplir las tareas y actividades a su cargo.

El hospital esta integrado por gran número de servicios cada uno de ellos con su especial responsabilidad en la atención general de los pacientes, así convencionalmente se tiene.

- División administrativa
- División de servicios Técnicos
- División de servicios médicos
- División de servicios de enfermería

El personal de servicio o de intendencia se encuentra ubicado dentro de la división de servicio administrativo. Se designa con el nombre de personal de servicio o manual a aquel recurso que esta encargado de la limpieza y aseo general de los ambientes, enseres y equipos del hospital. Es un elemento de apoyo para realizar tareas que se les asigna en relación con el mantenimiento y limpieza de los servicios y dependencias hospitalarias, este recurso como parte integrante del personal hospitalario tiene las mismas obligaciones y responsabilidades que cualquier otro funcionario para el cumplimiento de todas las finalidades de la institución de salud.

En muchos hospitales la misión principal del departamento de intendencia es el de mantener limpio el hospital, pero puede tener otras responsabilidades según sea su categoría, muchos hospitales emplean un dirigente con preparación y mucha experiencia para controlar y supervisar al personal de este servicio en las diferente áreas del hospital, es un trabajo que requiere gran ingenio y habilidad.

"Un hospital limpio es muy importante para el público, si esta bien dirigido y utiliza al personal, provisiones y equipos con la debida sensatez puede reducir de manera considerable los presupuestos hospitalarios".¹

La labor que desempeña este departamento no es fácil, debe tener en todo momento la ayuda del personal de enfermería, debido a que el personal de enfermería tiene a su cargo como una de sus responsabilidades la supervisión de todas aquellas labores relacionadas con la presentación pulcra del piso, de la ropa, muebles, utensilios de los cuartos, sala de hospitalización, así mismo supervisar la ventilación, el alumbrado, y el orden en general.

Es necesario la perfecta coordinación de la sección de enfermería de un hospital con el personal de intendencia que en este labora, como son: mozos, afanadoras, camilleros, ascensoristas, etc. es necesario que se den facultades a la Jefe de Piso para que sus órdenes sean atendidos por el personal de intendencia, este personal labora tomando en cuenta el criterio normativo que han recibido de la jefatura del servicio respectivo, por lo tanto la Jefe de Piso no debe dar ninguna instrucción que este en contra indicación con el sistema de normas y rutinas aprobadas previamente por los jefes de piso de enfermería e intendencia y aún de la dirección del hospital.

En el hospital Obrero de la C.N.S. el personal de servicio o manual (Intendencia) cumple actividades y tareas específicas primordiales para mantener la unidad hospitalaria en las mas óptimas condiciones de aseo y limpieza que deben cumplir de acuerdo a normas de trabajo, pero estas tareas

¹ CALENDER, Tini M. "Administración Hospitalaria para Enfermeras" Pág. 13

muchas veces se ven perjudicadas por algunos factores como ser:

El personal de servicio ingresa al hospital de la C.N.S. a trabajar sin tener ninguna capacitación relacionado con el trabajo que deben realizar, solo una breve orientación esto influye en el desempeño de sus tareas y actividades que las ejecuta en forma mecánica sin tener ninguna responsabilidad.

En ocasiones debe desarrollar actividades que le son delegadas pero que no les corresponde, como por ejemplo llevar muestras a laboratorio, recoger medicamentos, etc.

Otro factor importante es el horario de trabajo que en algunos casos se extiende a 12 hrs. en turnos de día y nocturno, las deficiencias en el sistema de comunicación y los factores económicos y culturales, entre otros.

Estos y muchos factores mas pueden influir en el trabajo de este personal en consecuencia el desempeño deficiente tendrá gran repercusión en lo referente a mantenimiento de ambientes, equipos, asepsia hospitalaria y sobre todo garantía y calidad de atención. Por ello realizar un estudio evaluativo de desempeño del personal de servicio permitirá proporcionar información a la administración institucional referente a las características generales de los empleados de limpieza, calidad y cantidad de las actividades y tareas que desarrolla.

Actualmente el departamento de enfermería de la unidad hospitalaria objeto de estudio, tiene bajo su responsabilidad supervisar las actividades y tareas del personal de intendencia (Limpieza), esta supervisión es principalmente realizada por las jefes de servicios, supervisoras de turno tarde y nocturno quienes tienen que asumir esta función que

no les corresponde pero que las desarrolla para contribuir y garantizar la limpieza, orden, y asepsia hospitalaria.

Por lo tanto el estudio que se propone también tendrá beneficios para el personal de enfermeria, puesto que conociendo cual es la situación general de este personal, podrá contribuir en el mejoramiento de su desempeño.