



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACION CONTINUA

CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL - CEDEGES



**“ LIDERAZGO GERENCIAL PARA MEJORAR LA
PERCEPCIÓN DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN
CENTRO DE SALUD VIRGEN DE COTOCA ”
GESTIÓN 2003 - 2005**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR AL
TITULO DE MAGÍSTER EN “ SALUD PÚBLICA CON
MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD ”**

DRA. : MARIA DEISY JIMÉNEZ TERRAZAS

DRA. : MARTHA MIRANDA ROMERO

TUTOR : DR. CELSO VARGAS

SANTA CRUZ - BOLIVIA

2006



WED
7:05/5
J 6/4/1
2006



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

Un pensamiento

**“LIDERAZGO GERENCIAL PARA MEJORAR LA
PERCEPCION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN
CENTRO DE SALUD VIRGEN DE COTOCA”**

GESTION 2003 - 2005

*Me gusta amarlos. El amor es lealtad, el amor es espíritu de
equipo, el amor respeta la dignidad del individuo. En esto consiste la*

**Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de
Magister en “Salud Pública con Mención en Gerencia de
Servicios de Salud”**

Dra. : MARIA DEISY JIMENEZ TERRAZAS
Dra. : MARTHA MIRANDA ROMERO
Tutor : Dr. CELSO VARGAS

**Santa Cruz – Bolivia
2006**

2.2.1 Definición de Imagen Institucional	ÍNDICE	24
2.2.2 Cultura Organizacional		30
INTRODUCCIÓN		1
3. CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR EN ESTUDIO		33
1. ASPECTOS METODOLOGICOS		2
1.1 ANTECEDENTES		2
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA		6
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN		6
1.3.1 Objetivo General		6
1.3.2 Objetivos Específicos:		6
1.4 VARIABLES		6
1.5 JUSTIFICACIONES DE LA INVESTIGACIÓN		8
1.5.1 Justificación Teórica		8
1.5.2 Justificación Metodológica		8
1.5.3 Justificación Práctica		9
1.6 ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN		9
1.6.1 Ámbito Geográfico		9
1.6.2 Ámbito Sectorial		9
2. MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL		10
2.1 LIDERAZGO		10
2.1.1 Liderazgo		11
2.1.2 Teorías del Liderazgo		12
2.1.2.4. Teorías Contemporáneas		15
2.1.3 Estilos de Liderazgo		16
2.1.3.1. Teoría de Hersey y Blanchard		16
2.1.4. Cuestionario de Descripción de la Conducta del Líder (SBDQ)		21
2.1.5. Cuestionario (LOQ)		22
2.1.6. Apoyo en la Visualización		23
2.1.7. Enfoque de la Investigación con el Estilo de Liderazgo		24
2.2 IMAGEN INSTITUCIONAL		24

2.2.1 Definición de Imagen Institucional	24
2.2.2 Cultura Organizacional.	30
2.2.3 Apoyo en la Visualización	32
3. CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR EN ESTUDIO	33
3.1 Organización de la Salud Pública.	33
3.1.1. Visión, Misión y Objetivos del Centro de Salud.....	35
3.1.2. Visión	35
3.2 Administración de Recursos Humanos.	36
3.3 Conclusiones Marco Teórico.....	37
4. ASPECTOS METODOLÓGICOS	38
4.1. Método de la Investigación.	38
4.2. Tipo de Estudio	39
4.3 Diseño de la Investigación	39
4.4 Unidad de Análisis.	40
4.5 Determinación del Universo y la Muestra	40
4.6 Medios e Instrumentos para la Investigación de Campo	41
4.7 Operacionalización de Variables.....	42
5. DIAGNOSTICO DEL PROBLEMA	42
5.1 PERCEPCIÓN DEL ESTILO DE LIDERAZGO E IMAGEN INSTITUCIONAL SEGÚN EL DIRECTORIO	42
5.2 Auto Percepción del Estilo de Liderazgo en el Directorio	52
5.2.1 Autopercepción del Director Uno.	53
5.2.2 Autopercepción del Director Dos	54
5.3 PERCEPCIÓN DEL ESTILO DE LIDERAZGO E IMAGEN INSTITUCIONAL SEGÚN LOS NIVELES OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS.	56
5.3.1 Personal Administrativo	58
5.3.2. Personal Operativo	59
5.3.2.1. Médicos.....	59
5.3.2.2 Enfermeros / Manuales.....	61
Figura 5.....	33

5.4	Percepción de la Imagen Institucional por parte del Personal Operativo y Administrativo	63
5.4.1.	Percepción del Personal Administrativo.....	63
5.4.2.	Percepción del Personal Operativo.....	66
5.5	Discrepancia en la Percepción de la Imagen Institucional entre Subordinados y Líderes.....	71
5.6.	Relación del Estilo de Liderazgo sobre la Imagen Institucional	74
6.	PROPUESTA.....	77
6.1	Objetivo de la Propuesta.....	77
6.2	Límite de la Propuesta	78
6.3	Desarrollo De La Propuesta.....	78
6.3.1	Imagen Institucional	78
6.3.2.	Estilo de Liderazgo	84
6.4.	Implementación del Cambio.....	87
6.4.1	Descongelamiento	87
6.4.2.	Cambio.....	89
6.4.3.	Contratación de Agentes de Cambio.....	89
6.4.4.	Capacitación	90
6.4.5.	Cambios en la Ejecución o Forma del Trabajo.	92
6.4.6	Congelamiento.....	93
7.	CONCLUSIONES FINALES DE LA INVESTIGACION	95
	BIBLIOGRAFÍA.....	98
	ANEXOS.....	100
	50
	51
	ÍNDICE DE FIGURAS	51
	Figura 1.....	14
	Figura 2.....	17
	Figura 3.....	20
	Figura 4.....	23
	Figura 5.....	33

Figura 6.....	52
Figura 7.....	53
Figura 8.....	55
Figura 9.....	57
Figura 10.....	58
Figura 11.....	60
Figura 12.....	61
Figura 13.....	63
Figura 14.....	65
Figura 15.....	66
Figura 16.....	70

ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Cuántos años trabaja en el centro médico?.....	43
2. Cómo es la relación laboral en el centro de salud?	44
3. Cómo percibe la imagen del centro de salud internamente?	45
4. Cuáles son las causas que inciden en la imagen de su centro de salud?	46
5. Qué debilidades o carencia observa en la imagen den centro de salud?	47
6. Actualmente el centro de salud que importancia asigna a su imagen institucional?.....	48
7. Qué efectos negativos puede tener una mala imagen institucional del centro de salud?	49
8. Qué efectos positivos puede tener una buena imagen institucional del centro de salud?	50
9. Qué tipo de acciones pueden mejorar la imagen del centro de salud?.....	51
Gráfico No. 10.....	64
Gráfico No. 11.....	65
Gráfico No. 12.....	67
Gráfico No. 13.....	68
Gráfico No. 14.....	69

DESARROLLO GERENCIAL PARA MEJORAR LA PERCEPCION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL CENTRO DE SALUD VIRGEN DE COTOCA

Gráfico No. 15..... 70

Gráfico No. 16..... 71

Gráfico No. 17..... 72

Gráfico No. 18..... 73

Gráfico No. 19..... 74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1..... 19

Tabla 2..... 75

Tabla 3..... 76

respectivas: Teórica, Metodológica y Práctica. Dándose a conocer el objetivo general y sus objetivos específicos, así como, los alcances de la investigación.

La segunda sección incluirá aspectos teóricos relacionados con las variables en estudio para responder a los objetivos específicos planteados. Las mismas, se desarrollan más adelante la base de sustentación para la solución del problema.

El marco teórico presentará tres capítulos, cumpliendo cada uno con los objetivos específicos presentados en la primera sección. Es en estos capítulos donde se desarrollan las dos variables y la organización en estudio.

El marco práctico o tercera sección abarcará el estudio de campo y se analizan e interpretan resultados obtenidos. Este desarrollo metodológico se basa en el cumplimiento de los objetivos planteados. Posteriormente a los resultados del estudio de campo se procede al planteamiento de la propuesta como respuesta al problema originalmente presentado.

“LIDERAZGO GERENCIAL PARA MEJORAR LA PERCEPCION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL EN EL CENTRO DE SALUD VIRGEN DE COTOCA”

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está enfocado a la investigación y análisis de la relación entre dos variables: el estilo de liderazgo y la imagen institucional en el Centro de Salud Virgen de Cotoca.

La primera parte comprende la introducción al tema central en la cual se muestra la problemática, situación actual e identificación y planteamiento del problema con sus justificaciones respectivas: Teórica, Metodológica y Práctica. Dándose a conocer el objetivo general y sus objetivos específicos, así como, los alcances de la investigación.

La segunda sección incluirá aspectos teóricos relacionados con las variables en estudio para responder a los objetivos específicos planteados. Las mismas, constituirán más adelante la base de sustentación para la solución del problema.

El marco teórico presentará tres capítulos, cumpliendo cada uno con los objetivos específicos presentados en la primera sección. Es en estos capítulos donde se explican las dos variables y la organización en estudio.

El marco práctico o tercera sección abarcará el estudio de campo y se analizan e interpretan resultados obtenidos. Este desarrollo metodológico se basa en el cumplimiento de los objetivos planteados. Posteriormente a los resultados del estudio de campo se procede al planteamiento de la propuesta como respuesta al problema inicialmente presentado.