



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

**FACTORES ORGANIZACIONALES DE ESTRUCTURA Y FUNCIONALES DEL
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA QUE INFLUYEN EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE CALIDAD EN EL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO (S.S.U.)
COCHABAMBA.**

**Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Magister en
"Alta Gerencia y Políticas de Salud"**

**Lic. Marieny García Meneses
Lic. Victoria Nicolás Capuma**

Tutor: MD, MSc. Dr. Ciro Larrazabal C.

Cochabamba – Bolivia

2006

INDICE

	Pag.
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1. Justificación	3
Hipótesis	3
1.2. Objetivos	4
1.2.1.Objetivo General	4
1.2.1.Objetivos Específicos	4
CAPITULO II	5
MARCO TEÓRICO	5
2.1. Definición de Salud	5
2.2. Concepto de Administración	5
2.2.1. Importancia de la Administración en Salud	6
2.2.2. Características de la Administración en Enfermería	6
2.2.3. Proceso Administrativo y la Atención de Enfermería	6
2.2.4. Funciones Administrativas de Enfermería	7
2.2.4.1. Planeación	7
2.2.4.2. Organización	7
2.2.4.3. Dirección	8
2.2.4.4. Control	8
2.3. Organización de Hospitales	9
2.4. Estructura Organizacional	9
2.4.1. Características de la Organización	9
2.4.1.1.Complejidad	9
2.4.1.2.Anonimato	9
2.4.1.3.Rutina estandarizada	10
2.4.1.4.Tamaño	10
2.4.1.5.Ambiente organizacional	10

2.4.2. Principios de la Organización	10
2.4.2.1. División del trabajo	10
2.4.2.2. Jerarquía	10
2.4.2.3. Control	10
2.4.2.4. Comunicación	11
2.4.3. Herramientas de la Organización	11
2.4.3.1. Organigrama	11
2.4.3.2. Procedimientos y/o protocolos	11
2.4.3.3. Normas	11
2.4.3.4. Reglas	12
2.4.3.5. Manuales	12
2.4.4. Tipos de Organización	12
2.4.4.1. Organización Lineal	12
2.4.4.2. Organización Funcional	13
2.4.4.3. Organización de Tipo Línea - Staff	13
2.4.5. Objetivo de la Organización	13
2.4.6. Diseño Organizacional	14
2.4.6.1. De Acuerdo a la Forma de Trabajo	14
a. El Modelo Mecanicista	14
b. El Modelo Orgánico	14
2.4.6.2. De Acuerdo a la Dependencia	14
a. Independiente	14
b. Interdependiente	14
c. Dependiente	15
2.4.6.3. Por Tipo de Organigrama	15
a. Organigrama Lineal	15
b. Organigrama Funcional	15
c. Organigrama con Posición del Grupo de Dirección	15
d. Organigrama Horizontal	15
e. Organigrama Escalar	15

f. Organigrama Circular	16
g. Organigrama Matricial	16
2.4.7. Obstáculos y Limitaciones de Organización	16
2.4.8. La Lógica de Organizar	16
2.4.9. Pilares de la Organización	16
2.4.9.1. La División del Trabajo	17
2.4.9.2. Departamentalización	17
2.4.9.3. Departamento de Enfermería	17
2.4.9.4. La Jerarquización	18
2.4.9.5. La Coordinación	18
2.5. Importancia de la Estructura y Funcionamiento Organizacional	18
2.6. Conceptualización de Servicios de Salud	19
2.7. Elementos que hacen a la Producción de Servicios	19
2.7.1. El Cliente	19
2.7.2. El Soporte Físico	19
2.7.3. Los Recursos Humanos	20
2.7.4. El Sistema Organizativo	20
2.8. El Departamento De Enfermería	20
2.9. Características del Departamento de Enfermería	21
2.10. Objetivos del Departamento de Enfermería	21
2.11. Sistemas de Trabajo en Enfermería	22
2.11.1. Sistema de Trabajo por Paciente	22
2.11.2. Sistema de Trabajo por Funciones	22
2.11.3. Sistema de Trabajo Mixto	22
2.11.4. Sistema de Trabajo en Equipo	22
2.12. Perfil del Profesional en General	23
2.12.1. Perfil de la Enfermera Profesional	23
2.12.2. Perfil de la Auxiliar de Enfermería	24
2.13. Indicadores Ideales de Distribución de Personal de Enfermería por Servicio.	24
2.14. Características de Productividad por Tiempo del Personal de Enfermería.	25

2.15. Servicio y Garantía de Calidad	26
2.16. Conceptualización de Calidad de Atención en Salud	26
2.17. Diseño de Calidad de Atención	27
2.18. Control de Calidad	27
2.19. Mejoramiento de Calidad	27
2.20. Características Principales de La Calidad	28
2.20.1. Dimensión de Calidad	28
2.20.2. Atributos de La Calidad	28
2.20.3. Gestión de Calidad	28
2.20.4. Principios del Sistema de Gestión de Calidad	29
2.21. Descripción Sociodemográfica del Seguro Social Universitario	29
2.21.1. Misión Institucional	30
2.21.2. Visión Institucional	30
2.21.3. Oferta de Servicios	30
2.21.4. Demanda de Servicios	31
2.21.5. Recursos Humanos	31
2.21.6. Recursos del Departamento de Enfermería del S.S.U	31
2.21.7. Recursos Físicos	32
2.21.8. Recursos Comunicacionales	32
2.21.9. Organización Estructural y Funcional	33
CAPITULO III	34
DISEÑO METODOLÓGICO	34
3.1. Enfoque Metodológico	34
3.2. Tipo de Investigación	34
3.3. Área de Estudio	34
3.4. Universo y Muestra	34
3.4.1. Universo	34
3.4.2. Muestreo	34
3.5. Variables	34
3.6. Unidades de Observación	35
3.7. Definición Conceptual	35

3.8.Instrumentos de Medición	36
3.9.Diseño de la Intervención	36
3.10. Procesamiento de Datos	36
CAPITULO IV	37
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS	37
4.1. Descripción de la Información Necesaria en Función del Objetivo General	37
4.2. Procesamiento de la Información	37
I. Análisis Cuantitativo y Cualitativo de los Resultados	38
A. Estudio Realizado en la Población que Demanda Atención de Enfermería del SSU.	38
B. Estudio Realizado a la Población de Enfermería en los Distintos Servicios de Salud del SSU.	44
C. Análisis Documental del Informe Estadístico del Primer Semestre 2006, En Cuanto a la Demanda de los Usuarios en los Distintos Servicios Vs. Recursos Humanos del Departamento de Enfermería.	54
D. Análisis Documental del Organigrama Estructural de Enfermería y su Distribución Actual	56
E. Análisis Documental del Manual de Funciones del Departamento de Enfermería.	61
PROPUESTA	64
CAPITULO V	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. Conclusiones	72
5.2. Recomendaciones	73
BIBLIOGRAFIA	74
ANEXOS	76

INTRODUCCION

La calidad de atención en los servicios de salud es un concepto estrechamente ligado a los procesos administrativos: gerenciales (dados por las mismas actividades que se realizan en la atención médica), a la estructura (organización, funciones, manejo de los recursos humanos, de infraestructura, equipamiento tecnológico, capacidad informática) y al resultado (que son cambios que puede atribuirse a la atención recibida, incluyendo la satisfacción del cliente).

Si se observa los factores que influyen en la calidad de atención de la prestación de servicios, frecuentemente se verá falencias en los procesos administrativos, entre otros que son de tipo estructural y de resultado, que no responden a necesidades demandadas por la población, estándares de servicios de calidad o a la visión y misión trazada por la misma institución.

En el mundo occidental, la práctica de los cuidados de la salud responden a un modelo biologicista y se realiza conforme a una división de trabajo que se basa fundamentalmente en el manual de funciones que especifica las labores en forma detallada por recurso humano y en el organigrama que distribuye a los mismos para distintos fines y en distintas áreas.

Por lo tanto la calidad de atención está ligada a todo un sistema de atención con acciones coordinadas, la cual esta basada en procesos administrativos de estructura y función entre otras, donde la coordinación, especificidad, claridad deben ser congruentes con la oferta de servicios.

La práctica de enfermería no es ajena a las anteriores conceptualizaciones, pues dentro su actividad se tiene la función administrativa que vela por una organización de sus recursos humanos, que responde a la misión y visión institucional, con calidad y en forma humanizada, contingencial, ecléctica y holística; ya que esta disciplina está fundamentada en las leyes administrativas universales y las diferentes teorías de administración.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL TEMA DE INVESTIGACION

La calidad de atención en los servicios de salud es un concepto estrechamente ligado a la estructura organizacional y funcional del manejo de los recursos humanos, de infraestructura, equipamiento tecnológico, capacidad informática y a los procesos administrativos - gerenciales.

Analizando los factores que influyen en la calidad de atención de la prestación de servicios, frecuentemente se verá falencias organizacionales, de infraestructura y manejo de procedimientos técnico – administrativo que no responden a necesidades demandadas por la población y a estándares de servicios de calidad.

Tomando en cuenta que en una entidad de salud se produce servicios, diremos que lo mas importante son sus recursos humanos para ser competitivos, y dentro de este recurso se encuentra el personal de enfermería como pilar fundamental del equipo de salud, por la misma complejidad de prestación de servicios que brinda en forma directa al usuario, por tanto este personal debe tener una conceptualización clara de la calidad de atención y satisfacción del cliente.

El S.S.U. no esta constituido por servicios aislados, por lo que todas sus áreas están en constante interrelación y las distintas áreas de prestación de servicios de salud cuentan con un personal de enfermería.

El problema identificado es el desconocimiento de que, si la estructura organizacional, funcional y el número de los recursos humanos actual del departamento del enfermería del S.S.U. de Cochabamba, satisface la demanda de atención de calidad del usuario, para proponer alternativas de rediseño organizacional de estructura y función de los recursos humanos en enfermería.

Título o Tema de Investigación

FACTORES ORGANIZACIONALES DE ESTRUCTURA Y FUNCIONALES DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA QUE INFLUYEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD EN EL SEGURO SOCIAL UNIVERSITARIO (S.S.U.) COCHABAMBA.

1.1. Justificación

La calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio para satisfacer las necesidades implícitas o explícitas del usuario y también se constituye en un elemento importante de la competitividad de los servicios que se ofertan, ello depende del desempeño de las personas involucradas en el área, la estructura, los sistemas, los procesos y los recursos que respaldan dicho desempeño.

Este desempeño orientado a la satisfacción del cliente, dentro de lo que es el departamento de enfermería de S.S.U. Cochabamba, puede estar condicionado por los factores organizacionales, funcionales y el insuficiente número de recursos humanos que influyen en una atención no satisfactoria en relación al número de asegurados y atenciones demandadas. Es importante conocer si estos elementos intervinientes en el proceso de atención, realmente influyen en la insatisfacción del usuario, no habiendo estudios previos para ver tal realidad, se evaluará estos factores dentro de los servicios de enfermería.

Por lo tanto, será que la actual estructura organizacional, funcional y el número de los recursos humanos del departamento de enfermería del SSU contribuyen a una óptima calidad de atención y satisfacción del usuario.

Hipótesis

La actual estructura organizacional, funcional y el número de los recursos humanos del departamento de enfermería no responden a una organización ideal de atención de calidad oportuna que satisfaga la demanda del usuario en el Seguro Social Universitario.

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

- Evaluar la actual estructura organizacional, funcional y el número de los recursos humanos distribuidos en el departamento de enfermería y su influencia en la atención de calidad al usuario del SSU, comprendido en los meses de mayo, junio y julio 2006, con la finalidad de proponer una alternativa de rediseño organizacional de estructura y función de los recursos humanos en enfermería acorde con la demanda.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Conocer la percepción del usuario en relación a la atención que presta el personal de enfermería en los distintos servicios.
- Conocer la percepción del personal de enfermería sobre la estructura organizacional, funcional y la distribución de los recursos humanos actual del departamento de enfermería.
- Analizar la distribución de los recursos humanos de enfermería en el organigrama actual
- Realizar un análisis documental de la organización estructural y funcional del departamento de enfermería actual del S.S.U.
- Determinar el cálculo de personal ideal de acuerdo a indicadores establecidos por servicio, categoría y dependencia de atención del usuario.
- Diseñar una estructura organizacional y funcional ideal del departamento de enfermería en base al cálculo de personal establecido y la necesidad por actividad funcional realizada.