



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN
SALUD

TRABAJO ESPECIAL DE GRADO

MODELO DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE REGISTRO DE
ACTIVIDADES GERENCIALES DE ENFERMERÍA. DEPARTAMENTO DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS 2007.

presentado por
Rengifo Armas, Mayein Cecilia

para optar al título de
Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud

Asesor
Ortiz, María Herminia

Caracas, Noviembre de 2007

**MODELO DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE REGISTRO DE
ACTIVIDADES GERENCIALES DE ENFERMERÍA. DEPARTAMENTO DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS 2007.**

*A mis queridos sobrinos
Génesis y Edgardo*

Agradecimientos

A ti mi Dios al cual tengo presente todos los días de mi vida, en las metas propuestas y en la continua búsqueda de mi crecimiento profesional.

A mi Madre por ser el pilar fundamental de mi formación.

A mi Abuela Cecilia, aunque nos te encuentres aquí tu presencia siempre me acompañará.

A mi querido esposo Vladimir por su apoyo incondicional mi más profundo amor.

A mi colega José Murillo, por creer siempre en mí y ser un gran amigo.

A mi tutor y colega Profesora María Ortiz pues sin sus conocimientos no se hubiera logrado el producto hoy alcanzado.

A uno de los centros de salud asistenciales de mayor referencia en el área metropolitana... *el Hospital Vargas de Caracas y en especial a los Profesionales de Enfermería que laboran en el Departamento de Enfermería* por su colaboración en los momentos requeridos.

“¡Mil Gracias!



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO DE GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES EN SALUD

Por medio de la presente me es grato aceptar la Tutoría de la Tesis de la Ciudadana Mayein Rengifo, C.I: 12.683.921, titulada MODELO DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE REGISTRO DE ACTIVIDADES GERENCIALES DE ENFERMERÍA. DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS, la cual realiza, para Optar al Título de Especialista en Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud en la Universidad Católica Andrés Bello.

Atentamente

Magíster María Herminia Ortiz

C.I: 5.012.991



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado denominado MODELO DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE REGISTRO DE ACTIVIDADES GERENCIALES DE ENFERMERÍA. DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS, presentado por la ciudadana Mayein Rengifo, C.I:12.683.921, para optar al grado de Especialista en ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD, considero que dicho Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los 15 días del mes de noviembre de 2007.

Magister Maria Herminia Ortiz

C.I. 5.012.991



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
PROF PEDRO CASTILLEJO
DIRECTOR DE POSGRADO DE GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES EN SALUD
PRESENTE:

Por medio de la presente, me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar, por medio de sus Buenos Oficios, me sea asignado el JURADO EVALUADOR, para la revisión de mi Tesis Titulada: MODELO DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE REGISTRO DE ACTIVIDADES GERENCIALES DE ENFERMERÍA. DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS, La cual realice, para Optar al Título de Especialista en Gerencia de los Servicios Asistenciales de Salud en la Universidad Católica Andrés Bello.

Agradeciendo su receptividad

De usted, atentamente

Mayein Rengifo,
C.I:12.683.921

ÍNDICE GENERAL

pp.

Dedicatoria

iii

Agradecimientos

iv

Aceptación del Tutor

v

Aprobación del Tutor

vi

Solicitud de Asignación del Jurador Evaluador

vii

Lista de Cuadros

x

Lista de Gráficos

xi

Lista de Matrices

xiii

Lista de Anexos

xiv

Resumen

xv

Introducción

1

CAPITULO I: EL PROBLEMA

I.1	Planteamiento	del	problema	de	investigación	4
I.2	Justificación	de	la	investigación		7
I.3	Objetivos	de	la	Investigación		8
I.4	Alcance	de	la	Investigación		9

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

II.1	Marco	Organizacional				10
II.2	Antecedentes	de	la	investigación		18
II.3	Bases	Teóricas				21
II.4	Bases	Legales				37
II.5	Operacionalización	de	Objetivos			40
II.6	Definición	de	Términos	Básicos		41

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

III.1	Tipo	y	Diseño	de	la	Investigación	42
III.2	Población	y	Muestra				43

III.3	Técnica e Instrumento de Recolección de Datos	45
III.4	Validez y confiabilidad del Instrumento	46
III.5	Procedimiento metodológico para el Desarrollo de la Investigación	47
III.6	Descripción del Diseño Propuesto	48
III.7	Estrategias de la Propuesta	51
III.8	Diagnóstico Situacional fundamentado en la Matriz Estratégica DOFA	52

CAPITULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

IV.1	Sistematización De Los Resultados	57
------	-----------------------------------	----

CONCLUSIONES

69

RECOMENDACIONES

71

REFERENCIAS

72

LISTA DE CUADROS

pp.

CUADRO N° 1

Operacionalización de objetivos
40

CUADRO N° 2

Distribución de los resultados totales y porcentuales de las respuestas
60
emanadas por los profesionales de Enfermería de acuerdo a los ítems relacionados con los conocimientos cognoscitivos relacionados con la investigación.

LISTA DE GRÁFICOS

pp.

Gráfico N° 1
Distribución de las respuestas emanadas del Profesional de Enfermería en
relación con el ÍTEM 1.
56

Gráfico N° 2
Distribución de las respuestas emanadas del Profesional de Enfermería en
relación con el ÍTEM 2.
57

Gráfico N° 3.
Distribución de las respuestas emanadas del profesional de Enfermería en
relación a las satisfacciones del usuario
59

Gráfico N° 4

Distribución de las respuestas emanadas del profesional de Enfermería relacionadas con liderazgo
60

Gráfico N° 5

Distribución de las respuestas emanadas del profesional de Enfermería en relación con la participación del Personal.

61

Gráfico N° 6

Distribución de las respuestas emanadas del profesional de Enfermería sobre enfoque basado en procesos.

62

pp.

Gráfico N° 7

Distribución de las respuestas emanadas del profesional de Enfermería en relación al enfoque de sistema para la Gestión.

63

Gráfico N° 8

Distribución de las respuestas emanadas por el profesional de Enfermería en relación a la mejora continua del sistema automatizado.

64

Gráfico N° 9

Distribución de las respuestas emanadas del profesional de Enfermería sobre la efectividad en la toma de decisiones.
65

Gráfico N° 10

Distribución de las respuestas emanadas del profesional de Enfermería sobre la mejora de la calidad de servicio.
66

LISTA DE MATRICES

MATRIZ N° 1

pp.

Matriz estratégica DOFA para evaluar la factibilidad de implementar un Sistema Automatizado de registro de actividades gerenciales de Enfermería.
54

LISTA DE ANEXOS

- A. Instrumento de Recolección de Datos (Cuestionario)
- B. Carta de Validación
- C. Organigrama estructural del Hospital Vargas de Caracas
- D. Organigrama funcional del Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de

Caracas.



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES
EN SALUD

**“MODELO DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO DE REGISTRO DE
ACTIVIDADES GERENCIALES DE ENFERMERÍA. DEPARTAMENTO DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL VARGAS DE CARACAS”**

Autor: Rengifo Armas, Mayein Cecilia

Tutor: María Ortiz

Fecha: Noviembre, 2007

RESUMEN

La investigación se encuentra inmersa dentro del entorno de una organización de servicios de salud pública, específicamente en el área administrativa y contiene elementos gerenciales indispensables para crear una propuesta de sistemas automatizados de información en el campo hospitalario. El objetivo general se fundamentará en evaluar la factibilidad de la implementación de un sistema automatizado de registro de actividades gerenciales en el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas. Las variables de investigación están enmarcadas en las actividades administrativas que se llevan a cabo en el Departamento de Enfermería de la señalada entidad hospitalaria y en la necesidad de optimizar el sistema de registro actual. La metodología aplicada para la obtención de la información se fundamentará en principio en la Matriz DOFA, utilizando la Investigación Evaluativa, de tipo documental. La unidad estudio es el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, la muestra estuvo constituida por siete (07) profesionales de enfermería que realizan actividades gerenciales. El instrumento de recolección de la información es un cuestionario, el cual fue validado a juicio de expertos, en donde se estimó el grado de aceptación de los profesionales de Enfermería ante la factibilidad de insertar sistemas automatizados como herramienta de apoyo en sus actividades gerenciales. El análisis de los resultados arrojó que las actividades gerenciales de enfermería pueden ser optimizadas con el apoyo de sistemas automatizados que hagan más efectivo el ejercicio de sus funciones.

Palabras Claves: Sistema Automatizado, Registro de Actividades, Matriz DOFA.

Disciplina: Organización y Dirección de Empresas.

Área: Gerencia de Servicios Asistenciales en Salud.

INTRODUCCIÓN

Ante el inminente cambio gerencial que en la actualidad exige, el desarrollo de nuevas tecnologías como requisito de apoyo que esta brinda, a través de la informática, el sector salud no discrepa ante esta realidad; no obstante, en este estudio se aborda una de las problemáticas que desde hace años afectan a muchos Departamentos de Enfermería de los establecimientos de salud públicos y privados, y es el llevar un control de sus actividades gerenciales a través un Sistema Automatizado, entendiéndose como la automatización de todos los procesos que en una organización permiten ser incorporados en equipos de computación. De lo

anterior se desprende que la inserción de la informática permitirá un control efectivo sobre las actividades gerenciales Enfermería de cara a mejorar la calidad de servicio enfocado al cliente.

De acuerdo con Malagón (2000), Gestionar la salud es lograr el máximo provecho posible de los recursos que se disponen, haciendo que estos alcancen de la mejor manera al mayor número de personas, por medio del uso más eficiente y eficaz tanto los recursos físicos como los recursos humanos ; en este sentido las organizaciones prestadoras de servicios de salud deben exponer un amplio esfuerzo para obtener este producto, visto lo anterior se hace cada vez más necesario gerenciar los servicios y el producto que se obtenga de este gerenciamiento, será una buena acción de gestión.

La gerencia de los servicios de salud, vista como estrategia organizacional subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos, empleados y trabajadores, en concordancia con las demandas exigidas por su entorno de tal manera de dar respuestas oportunas a estos requerimientos.

En la actualidad se observan grandes deficiencias desde el punto de vista gerencial en la mayoría de los establecimientos de salud públicos en Venezuela, el área Metropolitana no está exento de esta realidad; por lo que se infiere que la toma de decisiones gerenciales es crucial para la gestión efectiva de estas organizaciones, sin embargo una gerencia poco asertiva no se identifica con la misión y visión organizacional, teniendo en cuenta que una adecuada gestión en salud se logra implementando y manteniendo un sistema de gestión que este diseñado para mejorar continuamente su desempeño.

El Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas (HVC), establecimiento de salud público Tipo IV, sirvió como base para la investigación, toda vez que el mencionado departamento carece de una base de datos y de un control automatizado que permita el desarrollo de investigaciones; en este sentido, se efectuó un sondeo de opinión sobre las actividades gerenciales de enfermería que allí se ejecutan, en función de evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado que permita mejorar las funciones que revista cada cargo de carácter gerencial, con la finalidad de fortalecer la calidad del servicio que se presta en el

citado centro de salud, destacando de esta manera la labor del profesional de enfermería .

Esta investigación se realizó bajo la metodología de un estudio evaluativo, de tipo documental, cuya muestra estuvo conformada por siete (7) profesionales de Enfermería que efectúan funciones gerenciales en el Hospital Vargas de Caracas, a los cuales se le aplicó un cuestionario de diez (10) preguntas cerradas, así mismo se elaboró un diagnóstico situacional fundamentado en la matriz DOFA, todo esto dirigido a justificar la propuesta.

Para el desarrollo del estudio se consideró pertinente citar los principios de gestión de la calidad tales como el enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión y relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor; estos ocho principios constituyen el pilar fundamental de las normas de gestión de la calidad emanados de la norma ISO 9000:2005.

El objetivo general del estudio pretende evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado de registro de las actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas que proporcione las herramientas necesarias para erradicar los problemas más comunes en cuanto a estas actividades se refiere.

El trabajo de investigación está estructurado en capítulos, que se declaran a continuación:

En el Capítulo I El Problema, en donde se define el planteamiento del problema, la formulación de las interrogantes de la investigación, los objetivos generales y específicos, la justificación y el alcance de la investigación.

Capítulo II Marco Teórico, estructurado por los antecedentes de la investigación propuesta, el cual está constituido por trabajos de investigación relacionados en su mayoría con la implementación de sistemas automatizados que fundamentaron el desarrollo de los objetivos planteados en la presente investigación, las Bases Teóricas, en donde se muestra un compendio de teorías en materia de: Estructura Organizacional, Sistemas Automatizados, Sistemas de Información; todos estos en

conjunto serán los fundamentos teóricos y jurídicos que avalan el presente estudio, la operacionalización de objetivos y la definición de términos.

El Capítulo III correspondiente al Marco Metodológico, describiéndose en este el tipo de estudio, la población y muestra de la investigación los métodos e instrumentos de recolección de datos, la validez y la confiabilidad del instrumento, el procedimiento seguido en la recolección de datos y técnica de análisis de los mismos.

Finalmente se elaboró el Capítulo IV, en donde se reseña el Análisis y Presentación de los Resultados, que conducirá al desarrollo de las Conclusiones y Recomendaciones obtenidas de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En efecto del proceso de automatización de actividades gerenciales de enfermería, se puede decir que en el campo de la salud no escapa de la evolución de la información y la tecnología aplicada; así como del desarrollo de nuevas tecnologías de informática en el campo de las telecomunicaciones, se tiene pues que las computadoras modernas son cada día más poderosas, convenientes de manejar, de uso más amigable y permiten resolver entre otros problemas en el caso que ocupa los que ocurren en la administración clínica. La informática según Ámez, F (2002), se define como:

“El conjunto de medios y técnicas para el tratamiento y proceso de datos de forma automatizada que engloba el estudio de los soportes físicos, o hardware, y los programas, o software, necesarios para su funcionamiento.” (Pág. 128)

Es por ello que en las organizaciones en la actualidad necesitan adquirir sistemas automatizados para mejorar sus actividades y procedimientos, a los fines de garantizar un eficiente y eficaz funcionamiento en el sentido de maximizar no solo su

adaptación paralela de condiciones con otras organizaciones, si no también aumentar su grado de competitividad.

De este modo resulta claro, que es importante confrontar el desarrollo que se ha llevado a cabo en el campo de la informática, tal vez la palabra clave es la comunicación, pues el hombre ha sido capaz de comunicarse fácilmente. Por consiguiente, es un hecho que las computadoras liberan al hombre de las abrumadoras tareas de efectuar rutinas masivas y le permiten emplear su inteligencia en asignaciones más estimulantes e interesantes.

Al respecto Malagón, G (2000) define a la información como a continuación se transcribe:

“...es el sustrato básico para la toma de decisiones, es necesario tener en cuenta que la información que se maneja en un hospital es voluminosa y tiene las siguientes características: No es homogénea, Tiene una función relativa que está en razón de su utilidad. (Pág. 150)

Igualmente vale destacar que hace más de una década se han creados software específicamente diseñados para gestionar Sistemas de Salud, los cuales requieren el uso de computadores caracterizados por su versatilidad, rapidez de respuesta, transparencia y capacidad de exigencia de parte del usuario; toda vez que han permitido a la gerencia de salud en Norteamérica el ser pioneros en el manejo de sistemas de información automatizada dirigidos a la gestión hospitalaria.

Evidentemente, Latinoamérica no es ajena a los referidos cambios que implican la inserción de sistemas automatizados en la gerencia de los servicios de salud orientados al profesional de la medicina, sin embargo para la gerencia en enfermería dichos sistemas se encuentran en fases incipientes, en virtud de que actualmente en la mayoría de los establecimientos de salud públicos y privado del país, se registran dichas actividades gerenciales de forma manual.

En lo esencial, los procesos rutinarios que se realizan manualmente pueden comprometer los objetivos y metas de la organización, de allí que registrar los

procesos en un sistema automatizado garantiza un mejor trato de la información que utilice la gerencia de enfermería.

Concatenando lo expuesto anteriormente, es de significar el impacto positivo que podría generar en las actividades gerenciales de enfermería de los establecimientos de salud la implementación de sistemas automatizados, con la finalidad de dar respuestas oportunas a las necesidades que demanda el recurso humano de esas organizaciones y que registran el desempeño de sus funciones de manera manual.

En esta perspectiva, un ejemplo claro de la situación que precede es la que se evidencia en el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas en donde se pudo verificar que el registro de las actividades gerenciales de enfermería, se elabora en forma manual, lo cual compromete la elaboración de los reportes, así como, la toma de decisiones oportuna; generando a su vez el almacenamiento de expedientes y formatos de control del Departamento de Enfermería, ocupando esos archivos muertos espacios físicos que bien pudieran ser empleados para la incorporación de nuevas tecnologías.

Por consiguiente, las áreas que se ven afectadas son todas aquellas unidades clínicas, dado que en cada una de ellas la presencia del profesional de enfermería es vital para las actividades específicas, de lo cual se infiere que la problemática planteada puede solucionarse a través de la implementación de un sistema automatizado de control de actividades, que permitiera a su vez a los gerentes del departamento de enfermería del Hospital Vargas de Caracas controlar el registro de sus actividades, así como, conocer las competencias necesarias que debe reunir el personal de enfermería para su desempeño eficaz en las unidades clínicas; tomando en consideración para ello las demandas asistenciales y de esta manera planear la distribución idónea de este personal valioso dentro del equipo multidisciplinario de salud.

En tal sentido, es necesario responder las siguientes interrogantes: ¿Como se efectúa el proceso actual de registro de actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas?, ¿Cuáles son los principios de calidad gerenciales que se deben aplicar para poner en práctica el modelo propuesto?, ¿Se justifica la implementación

de un sistema automatizado de registro de actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas?, ¿Qué recursos serán necesarios para la implementación del sistema automatizado que agilice las actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas?, con las cuales se formulará el problema de investigación para afirmar así la propuesta siguiente: ¿Es factible implementar un sistema automatizado de registro de actividades gerenciales de enfermería del HVC?. Importa destacar que las interrogantes en referencia tendrán respuestas en la presente investigación.

1.2 Justificación de la Investigación

El conocimiento de los procesos automatizados, es un factor vital para el crecimiento de las organizaciones, en especial el Departamento de Enfermería del HVC, en este orden de ideas se observa una gran innovación y desarrollo de tecnologías de la información que ha permitido la evolución de computadores que son capaces de producir sistemas de información a la sociedad con apartes a los distintos sectores económicos, sociales, políticos, educativos, salud entre otros.

Es necesario que la información sea procesada y almacenada de una forma más efectiva para agilizar el proceso administrativo y así lograr un control integral de las actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas. De allí la importancia de implementar un sistema automatizado que abarque las necesidades y una mayor relación con los requerimientos del personal, el cual podría proporcionar una mejor efectividad en el manejo del flujo y procesamiento de los datos.

En efecto, el establecer ese sistema generaría un impacto psicosocial positivo en el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, el cual proporcionaría a la misma, una información confiable, agilizando y facilitando el registro de actividades gerenciales de enfermería, ya que el personal podría comprometerse aún mas con sus labores, lo cual traería consigo un soporte técnico confiable y acorde a los avances de la era tecnológica de la información.

Así pues, finalmente desde el punto de vista metodológico se espera que el estudio propuesto sirva como marco de referencia para estudios ulteriores, que pretendan generar cambios en la práctica diaria del profesional de enfermería y otras profesiones que forman parte del equipo multidisciplinario de salud.

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado de registro de las actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar como se efectúa el proceso actual de registro de actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.

Determinar los principios de calidad gerenciales que se deben aplicar para poner en práctica el modelo propuesto.

Formular el diagnóstico situacional que justifique la implementación de un sistema automatizado de registro de actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.

Determinar que recursos serán necesarios para la implementación del sistema automatizado que agilice las actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.

1.4 Alcance de la investigación

Esta investigación esta dirigida a evaluar la factibilidad de implementar un modelo de un sistema de registro automatizado de actividades gerenciales de enfermería en el Hospital Vargas de Caracas que permita desarrollar las estrategias y líneas de acción requeridos dentro del marco de la gerencia de servicios asistenciales de salud y de este modo establecer y mantener relaciones eficientes, en las organizaciones prestadoras de servicios de salud, así como, generar aportes relevantes con relación al establecimiento que sirvió como marco de referencia para la investigación, a fin de que sea considerado el resultado obtenido y se justifique la implementación de sistemas de registros automatizados y a su vez que involucre a otros

departamentos de esa prestigiosa organización de salud del área metropolitana; en este mismo orden de ideas, se espera que esta investigación académica genere el desarrollo de otros estudios que procuren generar nuevas tendencias con relación al campo de la gerencia de los servicios asistenciales de salud que fortalezcan la investigación elaborada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Se ha determinado que ningún hecho o situación anormal de la realidad pueden tomarse sin una perfecta conceptualización, en tal sentido Ander-Egg, E (1982) define el marco teórico como:

“Las proposiciones, técnicas generales, teorías específicas, los postulados y supuestos que sirven de referencia para ordenar la masa de hechos concernientes al problema motivo de estudio.”
(Pág. 86)

En base a lo descrito se desprende que la tarea de crear un marco teórico sólo puede ir desarrollándose a medida que entra en la naturaleza del propio objeto estudiado, tomando en cuenta estas consideraciones y recordando el carácter teórico práctico del proceso del conocimiento, es que podrá decidirse la importancia del trabajo el cual tiene como punto de partida una sólida perspectiva teórica, la misma tiene como propósito darle al trabajo de investigación propuesto un sentido coordinado y coherente.

A continuación se presentan el marco organizacional, los antecedentes de la investigación, asimismo los basamentos teóricos que la sustenta, bases legales y operacionalización objetivos de esta manera el lector tendrá los conocimientos previos a la propuesta señalada.

II.1 Marco Organizacional

Reseña Histórica del Hospital Vargas de Caracas y el Departamento de Enfermería.

En Venezuela como en todos los países latinoamericanos, la demanda de atención en salud es una de las grandes prioridades y retos que debe atender el Ministerio para el Poder Popular de la Salud y Desarrollo Social.

El Hospital Vargas de Caracas se encuentra ubicado en la zona norte de la ciudad de Caracas, específicamente en la Parroquia San José de San Nicolás a Providencia. Nace bajo la iniciativa del Doctor Luís Fernando Chacín Álvarez Médico Internista del Hospital Vargas, durante la presidencia del Dr. Juan Pablo Rojas Paúl, por decreto firmado el 16 agosto de 1.888 en el Palacio Federal en la página 4.423 del N° 4.411, Artículo I, se ordena la construcción del Hospital Vargas de Caracas, siendo este fundado en el gobierno del Dr. Raimundo Andueza Palacios, fue inaugurado el 1ro. de Enero de 1.891 y puesto en el servicio el 5 De Julio del mismo año, desde entonces, y en el transcurrir de más de 100 años ha aportado beneficios incontables al país, y de su creación la razón de existencia y su justificación como instituto de salud. Es un órgano del estado Venezolano, que tiene como objetivo fundamental la atención, la docencia y la investigación medica. En el cumplimiento de sus deberes de atención de salud, ejerce sus funciones preventivas, curativas y de rehabilitación, conforme a la dirección técnica, las normas administrativas y la coordinación de los servicios a la defensa de la salud pública que establezca el poder nacional el poder nacional.

Actualmente es un hospital Tipo IV adscrito al despacho del alcalde Mayor de la alcaldía metropolitana de Caracas, Dirección General de salud. La atención hospitalaria es gratuita para la colectividad en general, así como también el cumplimiento de sus deberes de atención de salud en funciones, preventivas y de rehabilitación.

El Hospital Vargas como institución de salud pública nacional tiene como misión prestar servicio de atención medica de acuerdo a los planes regionales y nacionales de salud, en concordancia funciones curativas y de rehabilitación y la coordinación de los servicios destinados a la defensa de la salud publica que establezca el poder

nacional y una visión que se extiende a su mantenimiento y proyección como el centro hospitalario líder en prestación de servicio de salud pública, contado con la necesaria calidad humana y profesional, tecnología de avanzada y mantener en condiciones optimas todas sus instalaciones con una estructura administrativa dinámica e integral generando confianza, satisfacción y seguridad a nuestra nación.

Para llevar a cabo su misión y visión el Hospital Vargas de Caracas tiene como Objetivo General administrar la atención médica eficientemente con los recursos existentes dentro de la institución, proporcionando al usuario servicios de calidad en las diferentes áreas, con la finalidad de lograr en forma eficaz la recuperación de la salud del individuo, familia y comunidad.

El Hospital Vargas de Caracas es un organismo dependiente de la alcaldía de distrito Metropolitano de Caracas y de la dirección general de la salud. Está conformado en una estructura organizativa de la siguiente manera:

1. Una Dirección General.
2. Una Sub-Dirección General de Medicina
3. Una Sub-Dirección General Administrativa que tiene la responsabilidad de coordinar el trabajo a los diferentes departamentos y divisiones que dependen de cada uno de ellos.(Ver Anexo C)

El Hospital Vargas de Caracas contó con el apoyo del profesional de enfermería a partir de 1937, luego de la llegada de un grupo de profesionales de enfermería de Puerto Rico que ingresaron a la institución, llegando a ser de esta forma la base principal en el funcionamiento, asistencia y cuidado del enfermo.

Para el año 1942 fue creado la Jefatura de Enfermeras, siendo asignada para este cargo a la señorita Manola Ricard, de origen puertorriqueño; posteriormente este cargo fue desempeñado por enfermeras venezolanas que con el pasar de los años han mantenido la misión del Departamento de Enfermería de aplicar los conocimientos científicos y prácticos, al mismo tiempo, promover la recuperación y rehabilitación de la salud de las personas contando para este fin, con un personal de enfermería capacitado y en concordancia con las políticas, estrategias y programas del sector salud, facilitando al usuario, familia y comunidad una atención oportuna, segura y

libre de riesgo, fomentando el derecho a la salud, a través de la planificación, coordinación, ejecución y evaluación de la práctica de enfermería, considerando los diversos modelos de cuidados, como parte integral en la calidad de vida del venezolano.

De igual forma en concatenación con su misión la visión del Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, guía su pensamiento en la práctica del ejercicio profesional de enfermería, en la búsqueda de alcanzar óptimas condiciones de vida a los usuarios, disminuyendo la incapacidad dentro de su patología ya constituida y contrarrestando las circunstancias perniciosas, antes que ocasione la enfermedad del usuario, familia y comunidad, a través de modelos de cuidados de enfermería y sistemas de trabajos que garanticen la optimización de la salud.

El objetivo general del Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas está enfocado a administrar los servicios de enfermería eficientemente, proporcionando al personal modelos de cuidados y sistemas de trabajos adecuados que permitan en un ambiente terapéutico una atención integral óptima a las necesidades de salud que demanda la comunidad. En cuanto a su estructura organizacional, el Departamento de Enfermería posee elementos de una estructura formal, ya que dispone de un Organigrama, los profesionales de enfermería que allí laboran ejercen sus funciones así como lo estipula el manual de normas y procedimientos, existe una línea jerárquica donde el Jefe de Departamento es la máxima autoridad seguido por los diferentes jefes de servicio. Este Organigrama representa con toda fidelidad una pirámide jerárquica, ya que las unidades se desplazan según su Jerarquía de arriba abajo en una gradación jerárquica descendente (Ver Anexo D)

Por otro lado también podemos considerarla como una organización lineo-funcional, funcional porque conserva la especialización de cada actividad que el cargo desempeñado exige; además de interrelacionarse cuando el caso lo amerite con otros departamentos. Toma de la organización lineal la autoridad y responsabilidad que se transmite a través de un solo jefe. Se encuentra conformada bajo una cadena de mando cuyo eje principal se ubica en el Jefe del Departamento, personaje encargado

de la toma de decisiones, además de planificar, organizar y controlar las actividades del personal de enfermería en general. El tramo final de la cadena de mando en cuanto a atención médica le corresponde al Auxiliar de Enfermería, quién debe guiarse bajo las directrices de su servicio.

Según las Teorías del Diseño Organizacional, se corresponde el Departamento de Enfermería con el modelo Mecanicista, en el mismo los objetivos para cada empleado, son definidos con precisión por el Jefe del Departamento, los adjuntos (administrativo, docente, asistencial) y los supervisores de cada turno con su autoridad central y una cadena de mando, bajo un marco normativo. También se podría afirmar que corresponde a una estructura Burocrática, en el Departamento de Enfermería, la toma de decisiones son más centralizadas, no son necesarios gerentes innovadores, se maneja bajo un marco de normas, reglas y procedimientos.

El proceso administrativo del Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas comprende: Planeación, Planificación, Organización, Dirección y Control, las características de este proceso concuerdan con la teoría clásica de la administración propuesto por Fayol en 1916, en concordancia a lo señalado por Chiavenato, I (1999):

“En la Teoría Clásica se parte del todo organizacional y de su estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean ellas órganos (secciones, departamentos, etc.), o personas (ocupantes de cargo y ejecutores de tareas)”.
(Pág.89)

El Jefe del Departamento de Enfermería, bajo la denominación de cargo Enfermera (o) de Salud Pública Jefe I, tiene entre sus funciones: la supervisión según su planificación, de los servicios de enfermería mediante visitas de observación; elaborar informes técnicos y administrativos; realizar reuniones periódicas con el personal a su cargo, donde se plantean los diferentes problemas de los servicios y del personal de enfermería y las estrategias a seguir para su posible solución; elaborar informe anual dirigido a al dirección del hospital informando de las actividades realizadas y señalando las limitaciones presentadas para cumplir sus metas trazadas.

La Enfermera(o) Jefe III representado en la figura de la Enfermera(o) adjunto administrativo tiene la responsabilidad de coordinar y supervisar lo relativo a vacaciones, permisos, suplencias, cambio de días libres, ausencias y retardos del personal, verificación de reposos médicos y elaboración de informe mensual sobre movimiento del personal.

En relación al Enfermero Jefe II este cargo corresponde al adjunto asistencial y adjunto docente, la Enfermera(o) adjunto asistencial tiene dentro de sus funciones de asesoría al los supervisores en la elaboración del plan de trabajo del personal de enfermería, distribución y horarios de trabajo, evaluación del personal, a través del supervisor conoce las actividades desarrolladas por el personal, avances y necesidades de servicio e informar a la enfermera jefe de todas estas actividades. También tiene la responsabilidad de colaborar con la adjunta docente en la planificación y desarrollo de programas de de educación en servicio que se desarrollen en la institución y además realizar reuniones frecuentes con el personal que conforma el equipo de trabajo para conocer el desarrollo de las actividades y aplicar correctivos si fuese necesario.

La Enfermera (o) adjunto docente es el profesional encargado de llevar a cabo la educación en servicio en los programas de a desarrollar en la institución, planifica los programas de acuerdo a las necesidades del personal y de los servicios tomando en cuenta el factor tiempo y los recursos humanos y materiales. Facilita al personal oportunidades en el desarrollo de los programas y promueve su participación en las actividades de investigación dirigidas a la docencia. Orienta al nuevo empleado facilitándole una visión clara de la estructura de la organización y coordina con las escuelas de enfermería las actividades de los estudiantes en la institución.

La Enfermera(o) Jefe I es el profesional de enfermería que se encarga de la supervisión de los servicios y es responsable ante las enfermeras (os) adjuntas (os) del Departamento de Enfermería de la organización y administración de los servicios y de la conducción y orientación del personal a su cargo, supervisa el desarrollo de los planes de atención brindados al usuario y de esta forma garantizar calidad de atención. También realiza, conjuntamente con los coordinadores de los servicios,

reuniones periódicas con el personal de enfermería, planificación de actividades, vacaciones, días libres, feriados y evaluación del personal. Mantiene los servicios con los recursos necesarios facilitando al personal el desarrollo de las actividades. Está atento en cuanto al control y cuidado del material y equipos de trabajo. Realiza informe diario de actividades

En relación al personal subordinado al cargo de supervisor el resto de profesionales en enfermería (Coordinador, Enfermera(o) I) y el personal de auxiliares de enfermería se encuentran ubicados en las diferentes áreas clínicas del Hospital Vargas de Caracas.

Como toda organización de Salud debemos considerar el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas como un sistema abierto, que existe en un ambiente dinámico que comprende otros sistemas. Como sistema abierto es un conjunto de partes en interacción: recursos materiales, personal; constituyendo un todo sinérgico, orientado hacia determinados propósitos y en permanente relación de interdependencia con el ambiente externo.

Esta organización debe ser visualizada constituida por muchos subsistemas que están en interacción dinámica unos con otros, a saber, los diferentes departamentos y servicios con el cual se relaciona el departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas. Al ser los subsistemas mutuamente dependientes, un cambio en uno de ellos, afectará a los demás. El Departamento de Enfermería tiene funciones primarias, estrechamente relacionadas entre sí: Entrada: el Departamento solicita a la Dirección del Hospital la compra de materiales y equipos para ser procesados en las diversas actividades que realiza, Igualmente recursos económicos, y personas del ambiente (personal profesional, obrero, administrativo) para asistir otras funciones.

Procesamiento: Se procesan información junto a los conocimientos, capacidades técnicas y científicas de su personal en función de los cuidados de enfermería y el bienestar del usuario que ingresa a cualquiera de los servicios del hospital, existiendo una relación entre las entradas y salidas.

Reacción al ambiente: El Departamento reacciona también, cambiando sus materiales, mejorando en cuanto a la calidad de servicio se refiere, creando

conciencia en prevención de salud, ingresando nuevos profesionales, motivando a los empleados y solicitando incremento en sus recursos financieros. Se puede alterar el producto, el proceso o la estructura.

Regeneración de partes: las partes de un organismo pierden eficiencia, se enferman o mueren y deben ser regeneradas o relocalizadas para sobrevivir en el conjunto. Los integrantes del Departamento envejecen, se jubilan, se enferman, se desligan o mueren. Las máquinas se vuelven obsoletas. Tanto hombres como máquinas deben ser mantenidos o relocalizados, de ahí la función de personal y de mantenimiento.

Organización de las funciones: es la que requiere un sistema de comunicaciones para el control y toma de decisiones. En el Departamento de Enfermería, se necesita un elemento que guíe, las funciones de producción, compras, comercialización, recompensas y coordinadas y que son competencia ésta del Jefe del Departamento pero de mayor responsabilidad para el Director del referido centro hospitalario y el Administrador. En un ambiente de constante cambio, la previsión, el planeamiento, la investigación y el desarrollo son aspectos necesarios para que la administración pueda hacer ajustes.

Partiendo de todos los modelos de sistemas, se podría enfocar al Departamento de Enfermería bajo el modelo socio técnico de Tavistock; donde se concibe la organización como un sistema socio técnico estructurado sobre dos subsistemas: el técnico y el social.

El fundamento de este enfoque es que cualquier sistema de producción requiere tanto una organización técnica como una organización de trabajo. La tecnología limita la especie de organización de trabajo posible, aunque la organización presenta propiedades sociales y psicológicas propias pero independientes de la tecnología. Para el buen funcionamiento del Departamento se requiere de una infraestructura adecuada, con equipos tecnológicos indispensables y un mantenimiento constante de insumos que serán manejados por un Equipo de trabajo: enfermeros profesionales y auxiliares de enfermería, camareras, secretaria, para lograr cumplir con los objetivos del Departamento y así ir en consonancia con su misión.

El Departamento de Enfermería enmarcado bajo este sistema tiene una doble función: técnica (relacionada con la coordinación del trabajo e identificación de la autoridad) y social (referente a los medios de relacionar las personas, para lograr que ellas trabajen juntas). En una organización, la tarea principal de cada individuo es determinada por la de la organización entera. Así mismo, la autoridad y responsabilidad de cada persona dentro de una organización proceden de su rol y su competencia. Por lo tanto es fundamental una óptima interacción entre todos los integrantes del equipo de trabajo, condición fundamental que se cumple entre los integrantes del Departamento de Enfermería.

Las actividades gerenciales de enfermería como un sistema abarcan todos estos procesos psicológicos, sociales y técnicos, ya sean relacionados con la elaboración de productos (calidad en los cuidados impartidos del personal subordinado) tales actividades incorporan todo lo que ella hace para poder cumplir con sus metas. Cumpliendo con sus metas, sus objetivos, es lo que le permite sobrevivir. El personal que labora en el departamento de enfermería, son la esencia de este sistema y su compromiso permite que sus capacidades puedan ser utilizadas por el máximo beneficio para lograr los objetivos. Sin embargo los factores individuales de cada persona y la información escasa o desordenada que se pudiera presentar en algún momento, genera un aumento en el grado de desorden del sistema (entropía).

El Departamento de Enfermería reacciona a través de mecanismos de homeostasis actualizando sus materiales, desarrollando conciencia, motivando a su recurso humano y solicitando mejoras en sus recursos financieros. Otro mecanismo de Homeostático son la medidas de control a nivel de la gerencia que deben orientarse a la reducción y eliminación de deficiencias dentro de la organización.

II.2 Antecedentes de la Investigación.

Un antecedente se considera un término o idea que precede anteriormente a otro y que sirve de unión y engrane de ambos; por todo lo señalado es pertinente citar los antecedentes que de una u otra forma guardan relación con el trabajo de investigación entre los cuales se mencionan los siguientes:

Naranjo (1998), en su trabajo “Diseño de un Sistema de Información Gerencial que sirva de apoyo en la Toma de Decisiones de la Alta Gerencia del Grupo Químico”, cuyo objetivo general fue proponer un sistema automatizado que permitiera el manejo de la información en forma gráfica y resumida para dar apoyo a la toma de decisiones por parte de la alta gerencia del grupo químico para mejorar el manejo del negocio, concluyendo que los requerimientos de la información por parte de la alta gerencia necesitaban una herramienta poderosa en el manejo de la información, ya que con la implantación de un proceso automatizado, los investigadores pretenden mejorar, el mecanismo del control de la información, a objeto de obtener una verificación rápida de la data, sobre determinadas operaciones que le permitan aplicar oportunamente de controles administrativos en pro de la organización y el servicio al cliente.

Por su parte, **Bauza** (2002), realizó una investigación titulada “Sistema IABN (Instituto Autónomo Biblioteca Nacional)”, en donde su objetivo general se basó en solucionar problemas de procedimientos y normas, así como de tipo práctico por medio de la cual se garantizaba un servicio que prestamos con la calidad que (IABN) brinda a toda la nación. Los datos fueron obtenidos a través del cuestionario diagnosticado, estos fueron basados en una matriz de doble entrada y expresados en términos porcentuales por medio de procedimientos estadísticos. Este trabajo proponía una base de datos que fuera dirigida a facilitar el servicio de préstamos centralizados de libros y otros documentos.

Rivas y Cols. (2003) en su trabajo “Sistema Automatizado de Registros Médicos (SIREM)” cuyo objetivo general fue el de desarrollar un sistema automatizado que permita al personal de los ambulatorios tipo III del estado Mérida la recolección y almacenamiento de información. La conclusión más importante a la cual llegaron los investigadores fue que el desarrollo de un sistemas de registros médicos que sirva de instrumento de recolección y almacenamiento de información conseguirá los objetivos de atención integral, ya que facilita el desarrollo de las actividades de gestión, planificación, control, y evaluación de la red de servicios, que aseguran la igualdad de oportunidades en el acceso a una atención integral oportuna, eficiente, eficaz y de buena calidad.

En el año 2004 se crea el programa denominado “**DELPHYN**”, Sistema de Gestión Para Banco de sangre, con el patrocinio de la Fundación Empresas Polar, conjuntamente con el Banco Municipal de Sangre (BMS) y el apoyo de la Secretaría de Salud de la Alcaldía Mayor del Distrito Metropolitano asumieron el reto de actualizar parte de la gestión que se realiza en el BMS a través de la construcción y puesta en marcha del trabajo Automatización del Banco Municipal de Sangre y sus Unidades Periféricas: Hospital de Niños JM de los Ríos, Maternidad Concepción Palacios, Hospital Vargas, Hospital General Dr. Jesús Yerena Lídice y los Hospitales de Emergencias Dr. Ricardo Baquero González y Dr. Leopoldo Manrique T, ubicados en Catia y Coche respectivamente. Para su implementación se acordaron las fases que se señalan a continuación:

- Análisis y evaluación de: Recursos existentes en el BMS y sus unidades periféricas (técnicos y humanos) así mismo de la planta física donde se ubican las unidades periféricas.
- Adquisición e instalación de tecnologías apropiadas de acuerdo con los estándares internacionales para Bancos de Sangre.
- Capacitación del recurso humano asignado al banco de sangre y unidades periféricas en sus diferentes turnos laborales.
- Evaluación y seguimiento de procesos

Bajo la premisa de que los procesos realizados actualmente en Bancos de Sangre, Servicio de Medicina Transfusional y Laboratorios de Inmunohematología exigen cada día mayores controles que garanticen la calidad y seguridad de los hemoderivados a utilizar se crea el programa DELPHYN el cual constituyen una herramienta para los profesionales de medicina transfusional del área metropolitana adscritos a la Alcaldía Mayor del Distrito Metropolitano.

Se consultó a los operarios del sistema referido sobre su utilidad y operatividad manifestando así mismo que es de gran ayuda para el desarrollo de sus actividades.

A mediados del año 2004, con la iniciativa del Dr. Jorge Domínguez; Jefe del Servicio de Nefrología, Diálisis y Trasplante Renal del Hospital General “Dr. Miguel Pérez Carreño”, establecimiento de Salud Tipo IV, adscrito al Instituto Venezolano

de Los Seguros Sociales (IVSS), se crea el programa “**Sistema de Control de Historias Médicas**” el cual contiene los siguientes parámetros:

- Historia Clínica
- Citas del día (consultas).
- Citas de Hemodiálisis (consultas).
- Toma de Sueros.
- Estadísticas.
- Control de Órdenes Médicas Pacientes Hospitalizados.
- Sugerencias del Usuario
- Ingresar / Buscar
- Datos / Pacientes
- Ficha Social del Paciente

Aragonés, C y Cols. (2007), elaboraron la investigación “Sistema Automatizado para la atención Médica Integral a pacientes Vih/Sida- (Sidatrat)”, en donde se trazo como objetivo general disponer de un sistema informático que sea capaz de integrar los datos generales de los pacientes que son atendidos en el hospital, que permita la comunicación entre los diferentes servicios del mismo y brinde al personal de asistencia toda la información necesaria para la toma de decisiones en cada momento. Las conclusiones obtenidas señalaron que se cuenta con un sistema altamente amigable y seguro, que responde a los intereses de la subdirección de atención médica del Instituto de Medicina Tropical “Pedro Kouri” y de los médicos que participan en el Programa Nacional de SIDA, contribuyendo a una mayor calidad en la atención a las personas que viven con VIH/SIDA.

Si bien es cierto, que los estudios que se citan como antecedentes del trabajo de investigación no se vinculan directamente con la dinámica administrativa de los departamentos de enfermería, no obstante los modelos de sistemas automatizados señalados sirven de base para el desarrollo del trabajo propuesto.

II.3 Bases teóricas

A continuación se presenta la perspectiva teórica que, se maneja para el desarrollo del trabajo de investigación planteado, la cual tiene como propósito suministrar un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones, que permitan abordar el problema, a manera de establecer un marco referencial para la interpretación de los resultados del estudio planteado.

Considerando que la gerencia en enfermería es un elemento clave en la gestión hospitalaria, resulta imperante su interacción con el entorno, partiendo desde la perspectiva de considerar aquellas personas que conforman la comunidad hospitalaria como un todo y percibiéndolas de este modo como un sistema.

Por lo tanto un sistema puede definirse como un conjunto de dos o más elementos de cualquier clase interrelacionados entre sí, que puede dividirse en partes o subsistemas. Un sistema, debe considerarse como un todo puede dividirse en partes o subsistemas. Estos subsistemas son sistemas más pequeños que tiene las siguientes propiedades: cada subsistema tiene un efecto sobre el sistema.

Para que este sistema de interacción humana funcione adecuadamente es necesario el apoyo de tecnología que basado en principios y normas fundamenten y justifiquen el ejercicio de sus actividades gerenciales.

De lo referido en el concepto anterior, se deduce que un sistema de información es un sistema que procesa datos, en forma tal que pueden ser utilizados por quien los recibe para fines de toma de decisiones. El sistema de información dentro de una organización juega el papel análogo al del sistema nervioso de un animal. Incluido en el sistema están los componentes que ejecutan funciones tales como: la percepción, clasificación, transmisión, almacenamiento, recuperación, transformación. Su propósito primordial es proporcionar información para la toma de decisiones y la coordinación. En el sentido más amplio el sistema de información incluye todos los componentes envueltos en la toma de decisiones, coordinación y advertencia tanto humanos como automáticos.

El objetivo de un sistema de información es el de proporcionar información para la toma de decisiones y solución de problemas, actividades que son vitales y obligatorias en cualquier tipo de organización y que permite controlar y dirigir su

existencia, operación y destino. Un sistema de información es todo un proceso, por medio del cual se recopilan, clasifican, procesan, interpretan y se resumen cantidades de datos, a fin de sacar conclusiones, que se informarán a la Gerencia y demás personas interesadas en la organización: con el deliberado propósito de orientar la toma de las decisiones oportuna.

Los Sistemas de Información difieren en sus tipos de entradas y salidas, en el tipo de procesamiento y en su estructura. Estos elementos están determinados por el propósito u objetivo del sistema, el cual es establecido a su vez, por la organización. A pesar de las diferencias que puedan existir entre distintos sistemas de información, en todos ellos se pueden encontrar un conjunto de funciones.

a). Procesamiento de Transacciones: La cual consiste en capturar o recolectar clasificar, ordenar, calcular, resumir y almacenar los datos originados por las transacciones que tienen lugar durante la realización de actividades en la organización.

b). Definición de Archivos: Consiste en almacenar los datos capturados, por el procesamiento de transacciones, de acuerdo a una estructura u organización de almacenamiento adecuada (base de datos o archivos); un método que facilite su almacenamiento, actualización y acceso; y un dispositivo apropiado de almacenamiento (discos, cintas, disquetes, etc.)

c). Mantenimiento de Archivos: Los archivos o base de datos del sistema deben mantenerse actualizados. Las operaciones básicas de mantenimiento son la inserción. La modificación y la eliminación de datos en los medios de almacenamiento.

d). Generación de Reportes: La realización de estas funciones es esencial para el sistema de información, ella se encarga de producir la información requerida y transmitirla a los puntos o centros de información que la soliciten.

Lenguaje de Programación

Los lenguajes utilizados para escribir programas de computadoras que puedan ser entendidos por ellas se denominan lenguajes de programación. También se dice que un programa es un conjunto de órdenes o instrucciones que resuelven un problema

específico basado en un lenguaje de programación. Tal como lo señala Bonnet (1992) los lenguajes de programación se clasifican según su base, desarrollo y su uso en:

“a) Lenguaje basado en cálculos numéricos en lo que se mencionan el Fortran, Maple, Matlab y Algol. b) Lenguajes para Negocios como Cobol. c) Lenguajes para la Inteligencia Artificial como Prolog, Adal, Lisp y Logo. d) Lenguajes para sistemas como C y el Ensamblador”. (Pág. 76)

Visto lo anterior resulta necesario afirmar, que con el apoyo de personal especializado en la rama de la informática se debe seleccionar el programa que mejor se adecue para el manejo de sistemas automatizados y desempeñar una adecuada gestión de calidad que mejore el servicio enfocado a la satisfacción del cliente.

La seguridad de un sistema tiene múltiples facetas, incluyendo desde aspectos tales como protección ante posibles daños físicos de los datos (fuegos, terremotos, etc.) hasta el acceso indebido a los mismos (intrusos, fallos de confidencialidad, etc.) los ataques contra la confidencialidad, la integridad o la disponibilidad de un sistema.

En el caso de un sistema informático hay varios electos susceptibles de sufrir dichos ataques, no siendo suficiente proteger solo alguno de ellos o protegerlos parcialmente. El hardware, el software y los datos de un sistema informático pueden sufrir ataques internos o externos al sistema. Por lo tanto, la seguridad debe tener en cuenta eventos externos provenientes del entorno en que opera el sistema. De nada sirve tener mecanismos de protección interna muy buenos, si el sistema o si no existe una política de salvaguarda de datos ante la rotura de un disco.

Con respecto al equipo utilizado para el funcionamiento de una computadora o hardware, el cual se refiere a los componentes materiales de un sistema informático, cuya función de estos componentes suele dividirse en tres categorías principales: entrada, salida y almacenamiento. Los componentes de esas categorías están conectados a través de un conjunto de cables o circuitos llamado bus con la unidad central de proceso (CPU) del ordenador, el microprocesador que controla la computadora y le proporciona capacidad de cálculo.

El soporte lógico o software, en cambio, es el conjunto de instrucciones que un ordenador emplea para manipular datos: por ejemplo, un procesador de textos o un

videojuego. Estos programas suelen almacenarse y transferirse a CPU a través del hardware de la computadora. El software también rige la forma en que se utiliza el hardware, como por ejemplo la forma de recuperar información de un dispositivo de almacenamiento. La interacción entre el hardware de entrada y de salida es controlada por un software llamado BIOS (siglas en inglés de 'sistema básico de entrada / salida).

El hardware de entrada consta de dispositivos externos —esto es, componentes situados fuera de la CPU de la computadora— que proporcionan información e instrucciones. Un lápiz óptico es un puntero con un extremo fotosensible que se emplea para dibujar directamente sobre la pantalla, o para seleccionar información en la pantalla pulsando un botón en el lápiz óptico o presionando el lápiz contra la superficie de la pantalla. El lápiz contiene sensores ópticos que identifican la parte de la pantalla por la que se está pasando.

Un mouse, o ratón, es un dispositivo apuntador diseñado para ser manipulado en forma manual. Cuenta en su parte inferior con un dispositivo detector (generalmente una bola) que permite al usuario controlar el movimiento de un cursor en la pantalla deslizando el mouse por una superficie plana. Para seleccionar objetos o elegir instrucciones en la pantalla, el usuario pulsa un botón del mouse. Un joystick es un dispositivo formado por una palanca que se mueve en varias direcciones y dirige un cursor u otro objeto gráfico por la pantalla de la computadora.

Un teclado es un dispositivo parecido a una máquina de escribir, que permite al usuario introducir textos e instrucciones. Algunos teclados tienen teclas de función especiales o dispositivos apuntadores integrados, como trackballs (bolas para mover el cursor) o zonas sensibles al tacto que permiten que los movimientos de los dedos del usuario dirijan un cursor en la pantalla.

Un digitalizador óptico emplea dispositivos fotosensibles para convertir imágenes (por ejemplo, una fotografía o un texto) en señales electrónicas que puedan ser manipuladas por la máquina. Por ejemplo, es posible digitalizar una fotografía, introducirla en una computadora e integrarla en un documento de texto creado en dicha computadora. Los dos digitalizadores más comunes son el digitalizador de

campo plano (similar a una fotocopidora de oficina) y el digitalizador manual, que se pasa manualmente sobre la imagen que se quiere procesar. Un micrófono es un dispositivo para convertir sonidos en señales que puedan ser almacenadas, manipuladas y reproducidas por el ordenador. Un módulo de reconocimiento de voz es un dispositivo que convierte palabras habladas en información que el ordenador puede reconocer y procesar.

Un módem es un dispositivo que conecta una computadora con una línea telefónica y permite intercambiar información con otro ordenador a través de dicha línea. Todos los ordenadores que envían o reciben información deben estar conectados a un módem. El módem del aparato emisor convierte la información enviada en una señal analógica que se transmite por las líneas telefónicas hasta el módem receptor, que a su vez convierte esta señal en información electrónica para el ordenador receptor.

El hardware de salida consta de dispositivos externos que transfieren información de la CPU de la computadora al usuario informático. La pantalla convierte la información generada por el ordenador en información visual. Las pantallas suelen adoptar una de las siguientes formas: un monitor de rayos catódicos o una pantalla de cristal líquido (LCD, siglas en inglés). En el monitor de rayos catódicos, semejante a un televisor, la información procedente de la CPU se representa empleando un haz de electrones que barre una superficie fosforescente que emite luz y genera imágenes. Las pantallas LCD son más planas y más pequeñas que los monitores de rayos catódicos, y se emplean frecuentemente en ordenadores portátiles.

Las impresoras reciben textos e imágenes de la computadora y los imprimen en papel. El hardware de almacenamiento sirve para almacenar permanentemente información y programas que el ordenador deba recuperar en algún momento. Los dos tipos principales de dispositivos de almacenamiento son las unidades de disco y la memoria. Las unidades de disco duro almacenan información en partículas magnéticas integradas en un disco. Las unidades de disco duro, que suelen ser una parte permanente de la computadora, pueden almacenar grandes cantidades de información y recuperarla muy rápidamente.

Las unidades de disco flexible también almacenan información en partículas magnéticas integradas en discos intercambiables, que de hecho pueden ser flexibles o rígidos. Los discos flexibles almacenan menos información que un disco duro, y la recuperación de la misma es muchísimo más lenta. Las unidades de disco magneto-óptico almacenan la información en discos intercambiables sensibles a la luz láser y a los campos magnéticos. Pueden almacenar tanta información como un disco duro, pero la velocidad de recuperación de la misma es algo menor. Las unidades de disco compacto, o CD-ROM, almacenan información en las cavidades grabadas en la superficie de un disco de material reflectante. La información almacenada en un CD-ROM no puede borrarse ni sustituirse por otra información. Los CD-ROM pueden almacenar aproximadamente la misma información que un disco duro, pero la velocidad de recuperación de información es menor. La memoria está formada por chips que almacenan información que la CPU necesita recuperar rápidamente.

La memoria de acceso aleatorio (RAM, siglas en inglés) se emplea para almacenar la información e instrucciones que hacen funcionar los programas de la computadora. Generalmente, los programas se transfieren desde una unidad de disco a la RAM. La RAM también se conoce como memoria volátil, porque la información contenida en los chips de memoria se pierde cuando se desconecta el ordenador. La memoria de lectura exclusiva (ROM, siglas en inglés) contiene información y software cruciales que deben estar permanentemente disponibles para el funcionamiento de la computadora, por ejemplo el sistema operativo, que dirige las acciones de la máquina desde el arranque hasta la desconexión. La ROM se denomina memoria no volátil porque los chips de memoria ROM no pierden su información cuando se desconecta el ordenador.

Para funcionar, el hardware necesita unas conexiones materiales que permitan a los componentes comunicarse entre sí e interactuar. Un bus constituye un sistema común interconectado, compuesto por un grupo de cables o circuitos que coordina y transporta información entre las partes internas de la computadora. El bus de una computadora consta de dos canales: uno que la CPU emplea para localizar datos, llamado bus de direcciones, y otro que se utiliza para enviar datos a una dirección

determinada, llamado bus de datos. Un bus se caracteriza por dos propiedades: la cantidad de información que puede manipular simultáneamente (la llamada 'anchura de bus') y la rapidez con que puede transferir dichos datos.

Una conexión en serie es un cable o grupo de cables utilizado para transferir información entre la CPU y un dispositivo externo como un mouse, un teclado, un módem, un digitalizador y algunos tipos de impresora. Este tipo de conexión sólo transfiere un dato de cada vez, por lo que resulta lento. La ventaja de una conexión en serie es que resulta eficaz a distancias largas.

Se considera pertinente que los gerentes en el área de la salud, comprendan aspectos estructurales y operativos relacionados con el manejo de sistemas automatizados, en especial por el valor que en sí tiene la información que está almacenada en los computadores y el poder de la misma para el gerente para la toma de decisiones efectiva.

Al considerar al hospital como el conjunto de personas, recursos físicos (infraestructura, tecnología e insumos), recursos financieros y normas para el desarrollo y prestación de servicios de salud, es necesario tener en cuenta que es el generador de un volumen intenso de datos que tácitamente son parte fundamental del sistema de información y de la organización, para apoyar su gestión.

Un sistema informático hospitalario significa la automatización de todos los procesos que en la institución permiten ser incorporados en equipos de computación, definición que coincide con la enunciada por Malagón, (2000):

“Es un sistema basado en la información médica y administrativa de un hospital con funciones de almacenamiento y transferencia de información de acuerdo con los objetivos propios del hospital.” (Pág.504)

Es importante la definición de objetivos claros y precisos para establecer un sistema informático hospitalario para que produzca los resultados deseados los cuales deben enfocarse a: la disponibilidad de la información en tiempo real, orientar una distribución adecuada de los recursos con que cuenta el hospital, liberar al personal hospitalario de tareas administrativas repetitivas, contribuir a la información continua del personal y dotar al hospital de un instrumento de medida y control de

comportamiento y costo de la actividad hospitalaria. El sistema informático debe apoyarse en dos bases fundamentales la calidad de las relaciones humanas y la informática.

El uso correcto de la informática permite actuar y tomar decisiones sobre economía y productividad. Es cada vez más frecuente en los hospitales, que médicos, enfermeros y en general profesionales de la salud exijan a la informática el procesamiento de la información con el fin de utilizarla como instrumento de ayuda para conocer como están funcionando sus unidades clínicas o departamentos.

Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud.

La salud es un bien de las personas, considerado un derecho fundamental a la que tienen el camino moral y legal expedito para gozar de sus beneficios, según lo estipulado en las Cartas Magnas del mundo.

En base a estos señalamientos se puede predecir que aspectos básicos de la gerencia en salud (mercadeo, mantenimiento de hospitales, cadena de suministro, entre otros), solo por mencionar algunas herramientas de la cual dispone el gerente, permitirá el más adecuado uso de recursos y el máximo aprovechamiento del potencial del recurso humano, factor que nunca podrá ser reemplazado, resultan necesarios para satisfacer los requerimientos del usuario. En virtud de lo referido Malagón, G (2000) manifiesta que:

“La eficiencia de la gestión es la relación existente entre la estructura y el proceso de los servicios de salud y los productos obtenidos en el campo Científico, Administrativo y Financiero, en períodos habitualmente de un año. Cinco variables básicas están implícitas en este proceso: Volumen, Calidad, Tecnología, Costos y Tiempo.” (Pág. 577)

La gerencia de los servicios de salud implica tomar una serie de medidas, entre las que cabe destacar: el compromiso de los empleados y trabajadores con la misión, visión y objetivos organizacionales, una remuneración en función de la productividad de cada empleado y trabajador, un trato justo a éstos, una formación profesional continuada y vincular la política de contratación a otros aspectos relativos a la organización de la actividad como la productividad, planificación, entre otros.

Un modelo de gestión idóneo se caracteriza por poseer tres etapas como: la identificación de políticas, planes, programas y proyectos en materia de salud, sustentados en adecuados; evaluación de la estructura y de los procesos; cuantificación de las actividades científicas (asistenciales, docentes, e investigativas), administrativas y financieras, incorporadas, dentro de los procesos previamente señalados.

La planeación estratégica implica como punto de partida, un minucioso estudio de confrontación entre las fortalezas y las debilidades de una organización prestadora de servicios de salud, frente a un determinado proyecto.

En virtud a este planteamiento Nava, V y Cols. (2002) define la planeación estratégica como:

“el proceso mediante el cual quienes toman las decisiones en una organización, llamados en este modelo estratega obtienen la información y a partir de ella elaboran los planes los cuales experimenta y controla y después de ejecutados realiza el seguimiento.” (Pág.81)

Una gerencia efectiva se ve orientada hacia el manejo idóneo de Recursos Humanos y Materiales todo esto en función de mejorar el desempeño en un mundo de competencia a base calidad.

Ahora bien para obtener estos resultados se deberá unir conceptos fundamentales como: la calidad "técnico-profesional" y otra calidad de los servicios llamada "funcional" que es la manera como las personas perciben que reciben la atención. Calidad en Salud debe ser alcanzada si deseamos que el gerenciamiento o la gestión en salud que hagamos, tenga buenos resultados. Salud sin Calidad no es aceptada por las personas.

En base a estos señalamientos resulta referirse a las Normas ISO 9000 en su versión 2000 la cual propone complementar una visión integral y dinámica de mejora continua, orientada a que el cliente se pueda sentir satisfecho. En la versión 2000, la norma ISO señala que el sistema de calidad debe demostrar que la organización es capaz de: suministrar un producto o servicio que de manera consistente, cumpla con los requisitos de los clientes y las reglamentaciones correspondientes; lograr una

satisfacción del cliente mediante la aplicación efectiva del sistema, incluyendo la prevención de no-conformidades y el proceso de mejora continua.

Visto lo anterior La Norma Iso 9000:2000 se define según Nava, V y Cols. (2002) como:

“un conjunto de reglas y estándares de gestión de calidad, reconocido y respetados internacionalmente, aplicables a toda organización independientemente de su tamaño y naturaleza.”
(Pág. 45).

Esta versión de ISO establece el modelo del sistema de calidad basado en sus 4 principios de responsabilidad de la dirección; gestión de los recursos; realización del producto o servicio y medición, análisis y mejora se agrupan en cuatro subsistemas interactivos de gestión de calidad para ser normatizados en la organización; así mismo incluye nuevas mejoras como lo es facilitar la comunicación entre la organización y los clientes; Incluir nuevos elementos como la información, comunicación, infraestructuras y protección del ambiente de trabajo, adaptar la terminología. En base a esto se consideran importantes invocar los ocho principios de gestión de calidad:

- 1.- Organización enfocada al cliente: las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.
- 2.- Liderazgo: los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.
- 3.- Participación de todo el personal: el personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- 4.- Enfoque a procesos: los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.
- 5.- Enfoque del sistema hacia la gestión: identificar, entender y gestionar un sistema

de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficacia de una organización.

6.- La mejora continua aspecto que debe ser considerado el objetivo permanente de la organización.

7.- Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones: las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

8.- Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor: una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor.

Un sistema de calidad debe cumplir una serie de exigencias para que sea efectivo, que implica hacerse una diferenciación muy clara entre los requisitos del producto y los requisitos del sistema de calidad. Los requisitos para los productos pueden ser especificados por los clientes, por la propia organización o bien por la autoridad, pueden estar contenidos en especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso o requisitos reglamentarios; en este estudio pensando en la factibilidad de insertar un sistema automatizado de registro de actividades que pueda optimizar la actividades de los profesionales de enfermería en el departamento de enfermería del HVC basado en principios de calidad se pretende asegurar el éxito, utilidad y permanencia en el tiempo todo esto con el fin de satisfacer las necesidades del entorno hospitalario.

Para facilitar la rápida implementación de un sistema de información y atenuar la resistencia al cambio que por lo general suele ocurrir por temor a lo desconocido Malagón, G (2000) recomienda:

“a) Promover la participación de todos los funcionarios vinculados al proceso de informatización desde el inicio, en el proceso de diseño y desarrollo del sistema. b) Definir claramente los objetivos y metas del sistema. c) Diseñar un sistema sencillo para el usuario. Desarrollar un sistema que sea confiable. d) Garantizar los beneficios del nuevo sistema. e) Entregar un sistema que realice lo que se le prometió a los usuarios. f) Informar de qué manera fueron llevados a cabo los cambios previstos. g) Garantizar los beneficios para la utilización del nuevo sistema.”(Pág.505)

En relación a la gerencia del sistema informático hospitalario resulta necesario reconocer que la gerencia de los sistemas de información es indispensable para que un hospital pueda desarrollar y administrar sus recursos de información, los cuales constituyen requisito esencial para la producción eficiente de servicios de salud de alta calidad, en completa interacción relacionado con la información oportuna precisa y relevante; toma de decisiones; servicios eficientes y de calidad; gerencia del sistema de información y el desarrollo del sistema de información.

En concatenación con lo esgrimido se requiere, que un contexto de competitividad y de limitados recursos para satisfacer la demanda de atención en salud, el saber como se están utilizando los recursos, qué tan eficientes son los procesos y como es la calidad y productividad de los servicios de salud de las organizaciones lo cual constituye información clave para sobrevivir y desarrollarse en el mercado de prestación de servicios bien sea de carácter público o privado, que se fundamente en un sistema de información que produzca información clara, comprensible, relevante, confiable, oportuna y útil para la toma de decisiones.

Uno de los aspectos importantes a considerar en toda organización, de cualquier naturaleza, en este caso una organización de salud pública que como lo es el Hospital Vargas de Caracas, específicamente en el Departamento de Enfermería es el hecho de que en la investigación propuesta, se plantea un cambio para muchos de los profesionales que lo integran; por lo tanto el cambio organizacional se define como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.

Ningún planteamiento del manejo del cambio puede estar completo sin la inclusión del concepto de desarrollo organizacional Robbins, S (2004) define cambio organizacional como:

“Un conjunto de intervenciones del cambio planeado, fundadas en valores humanistas y democráticos, para mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados.” (Pág.566)

Todo proceso de cambio organizacional, definido como la manera en que la organización vive el cambio que está implantándose, debe fundamentarse en los valores que en que se constituyen las iniciativas de desarrollo organizacional como lo son: el respeto por las personas, confianza y apoyo por parte de la organización, distribución del poder, confrontación, participación todos estos con el fin de integrar a individuos y organización en el proceso de cambio.

Una herramienta vital para la planificación estratégica en la toma de decisiones efectivas para la gerencia actual es la matriz estratégica DOFA (Debilidades – Oportunidades – Fortalezas – Amenazas), el cual aportará la información requerida que fundamentará la factibilidad de implementar un sistema automatizado de actividades gerenciales de Enfermería en el HVC. Al respecto Fred (2005) señala que:

“Es una importante herramienta de formulación de estrategias que conduce al desarrollo de cuatro tipo de estrategias: FO, DO, FA, y DA. Las letras F, O, D y A representan fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.” (s/p)

En referencia a la importancia de estos cuatro tipos de estrategias, el citado autor expresa lo siguiente:

Fortalezas - Debilidades (FO)

“Se basan en el uso de las fortalezas internas de una organización con el objeto de aprovechar las oportunidades externas. Por tanto sería ideal para una organización poder usar sus fortalezas y así mismo explotar sus oportunidades externas.” (s/p)

Debilidades - Oportunidades (DO)

“Tienen como objetivo la mejora de las debilidades internas valiéndose de las oportunidades externas. A veces una organización disfruta de oportunidades externas decisivas pero presenta debilidades internas que les impiden explotar dichas oportunidades...” (Ob cit, s/p)

Fortalezas - Amenazas (FA)

“Se basan en la utilización de las fortalezas de una organización para evitar o reducir el impacto de las amenazas externas. Este objetivo consiste en aprovechar las fortalezas de la organización reduciendo en un mínimo las amenazas externas...” (Ob cit, s/p)

Debilidades - Amenazas (DA)

“...Tiene como objetivo derrotar las debilidades internas y eludir las amenazas ambientales, se intenta minimizar debilidades y amenazas mediante estrategias de carácter defensivo, pues un gran número de amenazas externas y debilidades internas pueden llevar a la organización a una posición muy inestable...” (Ob cit, s/p)

Fred (2005), expresa que existen ocho pasos para la elaboración de la Matriz Debilidades – Oportunidades – Fortalezas – Amenazas (DOFA):

“Elaborar una lista de las fortalezas internas claves; Elaborar una lista de las debilidades internas decisivas; Elaborar una lista de las oportunidades externas importantes; Elaborar una lista de las amenazas externas claves; Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias (FO) resultantes en las casillas apropiadas; Cotejar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias (DO) resultantes; Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar las estrategias (FA) resultantes y Elaborar comparaciones de las debilidades internas con las amenazas externas y registrar las estrategias (DA) resultantes.” (s/p)

De conformidad con lo señalado el análisis de la matriz estratégica DOFA, permite establecer un diagnóstico situacional para justificar en muchos casos decisiones gerenciales; como es el caso del estudio propuesto, pues se persigue evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado para dar respuestas que adecuen a los requerimientos y de este modo establecer un rumbo estratégico que coadyuve al funcionamiento óptimo de la automatización de las actividades gerenciales implícitas en el ejercicio de cada función inherente al cargo que el profesional de enfermería ocupe en un momento determinado y de esta manera optimizar la calidad del servicio.

Teoría Clásica de la Administración de Fayol

Henry Fayol (1841-1925), fundador de la teoría clásica, desarrolló un modelo administrativo basado en tres aspectos fundamentales: la división del trabajo, la aplicación de un proceso administrativo y la formulación de los criterios técnicos que deben orientar la función administrativa. Para Fayol, la función administrativa tiene por objeto solamente al cuerpo social: mientras que las otras funciones inciden sobre la materia prima y las máquinas, la función administrativa sólo obra sobre el personal de la empresa. Su buen uso depende del empresario (inteligencia, experiencia, decisión y proporción). Para Fayol la empresa estaba dividida en 6 funciones: técnicas, comerciales, financieras, contables, y administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Estas funciones abarcan los elementos de la administración o en el mejor de los casos las funciones del administrador, por lo tanto los elementos que conforman el proceso administrativo según Chiavenato, I (1999) son:

“Planear: Visualizar el futuro y trazar el programa de acción; Organizar: construir las estructuras material y social de la empresa; Dirigir: guiar y orientar al personal; Coordinar: enlazar, unir y armonizar todos los actos y esfuerzos colectivos; Controlar: verificar que todo suceda de acuerdo con las reglas establecidas y las órdenes dadas”. (Pág. 91)

Fayol resumió el resultado de sus investigaciones en una serie de principios que toda empresa debía aplicar: la división del trabajo, la disciplina, la autoridad, la unidad y jerarquía del mando, la centralización, la justa remuneración, la estabilidad del personal, el trabajo en equipo, la iniciativa, el interés general, etc.

Fayol muestra los principios como las condiciones que debe seguir una organización a fin de garantizar el buen funcionamiento de la dirección según la situación, estos principios son: división del trabajo; autoridad y responsabilidad en donde ambas deben estar equilibradas entre sí; disciplina; unidad de mando; unidad de dirección; subordinación del interés individual al interés general; remuneración del personal;

centralización o concentración de la autoridad en la cúpula de la jerarquía de la organización; jerarquía o cadena escalar; orden; equidad; estabilidad del personal, iniciativa, espíritu de equipo.

En concordancia con lo señalado, tanto el director o el gerente como el jefe, el supervisor o coordinador de enfermería desempeñan sus actividades de planeación, organización, dirección, coordinación y control, basado en los principios establecidos en la teoría de Fayol, así mismo se consideran que son actividades administrativas fundamentales. La Teoría clásica formuló una teoría de la organización que considera a la administración como una ciencia. El énfasis en la estructura lleva a que la organización sea entendida como una disposición de las partes (organizo) que la constituyen, su forma y la interrelación entre dichas partes. Esta teoría de la organización se circunscribe exclusivamente a la organización formal.

Para estudiar racionalmente la organización, ésta debe caracterizarse por una división del trabajo y la correspondiente especialización de las partes (órganos) que la constituyen. La división del trabajo puede ser vertical (niveles de autoridad) u horizontal (departamentalización). Sin embargo a la par de la división del trabajo y la especialización, debe establecerse la coordinación para garantizar la perfecta armonía del conjunto y en consecuencia, alcanzar la eficiencia de la organización. Además existen órganos de línea (línea de autoridad) y órganos de staff (autoridad de staff para la prestación de servicios y de consultoría).

II. 4 Bases Legales

Como bases legales de esta investigación se señalan las siguientes leyes y documentos que regulan directa e indirectamente el ejercicio del profesional de enfermería, todos estos vinculados con el estudio establecido:

El Manual de Normas del Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas establece que:

- Expresa objetivos que reflejan los propósitos de la atención que ofrece el servicio de salud y guían al programa de cuidados de enfermería
- Tiene la responsabilidad y la autoridad en relación con el ejercicio de la enfermería en la institución.
- Participa en todo planteamiento y decisiones que se tomen en la institución, cuando estos afecten su funcionamiento.
- Organizar el Departamento de Enfermería, muestra su estructura funcional y señala las relaciones establecidas entre el personal.
- Participa en la elaboración del presupuesto del Departamento.
- Promueve un cuidado de enfermería seguro, eficiente y oportuno, a través de la implantación de normas establecidas para el ejercicio de la enfermería.
- Propone programas de adiestramiento y oportunidades para el proceso técnico-científico del personal de enfermería a todos los niveles.
- Participa en la elaboración de normas y procedimientos que habrán de regular las relaciones docentes asistenciales, en cuanto a la atención del individuo, ambiente o personal de enfermería, que constituye recursos de aprendizaje.
- Participa en el planteamiento que se lleva a cabo para introducir nuevos programas de salud y de expansión de los servicios que afectan al Departamento de Enfermería.
- Evalúa constantemente sus prácticas administrativas y de atención al enfermo, familia y comunidad.
- Establece normas para la elaboración de manuales de procedimientos de enfermería.
- Reconoce y respeta la dignidad humana de cada uno de sus miembros y toma en cuenta los aportes que estos puedan dar.

- Facilita las actividades docentes de las escuelas de enfermería y colabora en el desarrollo de programas que garanticen el aprendizaje de los alumnos.

En virtud de lo señalado la Ley del Estatuto del Funcionario Público, Capítulo V, Art.63 (1996) establece que:

“El desarrollo del personal se logra mediante su formación y capacitación y comprende el mejoramiento técnico, profesional y moral de los funcionarios públicos; su preparación para el desempeño de funciones más complejas, incorporar nuevas tecnologías y corregir deficiencias detectadas en la evaluación; habilitarlo para que asuma nuevas responsabilidades, se adapte a los cambios culturales y de las organizaciones, y progresar en la carrera como funcionario público.” (Pág. 79)

Visto el artículo citado en el párrafo anterior, conlleva a pensar en profundidad la imperiosa necesidad de insertar nuevas tecnologías en el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas y así reforzar las actividades administrativas con la ayuda de un computador. De igual forma y en concordancia con el CAPITULO IV de los deberes de los funcionarios públicos en su Artículo 33, en sus numerales 1 y 8 respectivamente hace énfasis en las mejoras de su desempeño como un deber propio de este funcionario a su desarrollo y crecimiento intelectual en términos de eficiencia y actividades de capacitación y perfeccionamiento.

Por consiguiente, de lo dispuesto en el Capítulo IV De los Deberes y Derechos de los Profesionales de la Enfermería de la Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería, (G.O.R.B.V. N° 38263 de fecha 1° de Septiembre de 2005), específicamente en el artículo 11, se infiere que los profesionales del mencionado gremio, pieza importante en las organizaciones de salud en Venezuela tienen el derecho a la capacitación y actualización profesionales, en donde el organismo empleador dará las oportunidades necesarias para que esta sea efectiva y oportuna.

Es necesario señalar que los profesionales de enfermería en el desempeño de sus actividades gerenciales, ante la posible inserción de la tecnología en sus funciones como sería el caso del uso de sistemas automatizados, por ser considerada una herramienta de apoyo, que haga más efectivo y formal su rutina laboral; en el escenario en el que se desenvuelva, así mismo que este obtenga el apoyo del

organismo empleador con miras al fortalecimiento de estas organizaciones de salud bien sea de carácter público o privado.

.

II.5 Operacionalización de Objetivos

Objetivo General: Evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado de registro de las actividades gerenciales de enfermería del Hospital Vargas de Caracas.

Objetivo Específico	Dimensión	Indicadores	Ítems
Identificar como se lleva a cabo el proceso actual de registro de actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.	<p>PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <p>Conceptualización: Se refiere al desarrollo de las funciones administrativas de manera metódica que ejecuta la gerencia de enfermería.</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>5, 6</p> <p>2,</p> <p>1, 4, 3</p> <p>7</p>
Determinar los principios de calidad gerenciales que se deben aplicar para poner en práctica el modelo propuesto.	<p>GESTIÓN DE LA CALIDAD.</p> <p>Conceptualización: Es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada al logro de los resultados, en relación con los objetivos de la calidad para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas.</p>	<p>Enfoque al cliente</p> <p>Liderazgo</p> <p>Participación del personal</p> <p>Enfoque basado en procesos</p> <p>Enfoque de sistema para la gestión</p> <p>Mejora continua</p> <p>Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.</p> <p>Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p>
Formular el diagnóstico situacional que justifica la implantación de un sistema automatizado en el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas	<p>DIAGNÓSTICO SITUACIONAL</p> <p>Conceptualización. Son aquellos datos obtenidos de diversas maneras para precisar una situación real o potencial a través del uso de una herramienta de análisis.</p>	<p>Problema</p> <p>Causa</p>	<p>1</p> <p>3, 5</p>
Determinar que recursos serán necesarios para la implementación del sistema automatizado que agilice las actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.	<p>RECURSOS</p> <p>Conceptualización: Son los medios necesarios para alcanzar un fin.</p>	<p>Recursos Económicos</p> <p>Recursos Tecnológicos</p> <p>Recursos Humanos</p>	<p>3</p> <p>1, 2, 6, 7, 8</p> <p>3</p>

II.6 Definición de Términos Básicos

Calidad: grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Eficacia: grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan de los resultados planificados.

Gestión de la Calidad: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

Matriz DOFA: instrumento de análisis estratégico que permite la comparación cruzada entre los resultados de la Auditoría Interna y la Auditoría Externa, con la finalidad de establecer las líneas estratégicas de acción bajo el criterio de mayor impacto.

Mejora Continua: acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Planeación Estratégica: proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente así como su competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento hacia el futuro.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Sistema Automatizado: sistema basado en computadores que recibe datos, crea y los mantiene en un registro centralizado.

Registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico constituye la columna vertebral de toda investigación, en el se concentran todos los aspectos relacionados con el desarrollo y factibilidad de las propuestas de estudios; a este respecto, en consecuencia Balestrini, M (2002) destaca que:

“El fin esencial del Marco Metodológico es el situar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de la investigación su universo o población; su muestra; los instrumentos y las técnicas de recolección de los datos. De esta manera se proporcionará al lector una información una información detallada acerca de cómo se realizará la investigación.”
(Pág.142)

III.1 Tipo y Diseño de Investigación

En consideración a las características del problema y los objetivos formulados investigación se considera evaluativa, bibliográfica-documental. En virtud de que el diseño de investigación depende de los objetivos y del tipo de investigación, Balestrini, M (2002) refiere:

“Un diseño de investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correcto técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos... el diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma.” (Pág.131)

La investigación se encuentra orientada a evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado de registro de las de actividades en el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.

El tipo de estudio se enmarca en una investigación aplicada de tipo evaluativa, al respecto Hurtado, P (1998) la define como:

“La investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se puede derivar criterios útiles para la toma de decisiones con respecto a la investigación y desarrollar el programa evaluado”. (Pág.365)

Ante lo enunciado y según lo establecido por Yaber, G y Valarino, E (2003), con la investigación evaluativa se pretende determinar en forma sistemática la calidad de proyectos planes e intervenciones, dicho esto la presente investigación parte de la necesidad de optimizar el proceso de registro de actividades en el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.

Así mismo se trata de un estudio bibliográfico-documental por cuanto se fundamentó en fuentes bibliográficas y documentales que permitieron conceptualizar los elementos contentivos a las variables y los antecedentes del mismo. Balestrini, M, (2002) refiere que:

“Los diseños bibliográficos son obtenidos a partir de la aplicación de las técnicas documentales, en los informes de otras investigaciones donde se recolectaron esos, y/o a través de las diversas fuentes documentales”. (Pág.132)

Por otra parte la U.P.E.L (2006) define la investigación documental como sigue:

“es el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar conocimiento de su naturaleza y apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos”
(Pág.15)

De los conceptos señalados se desprende que a través de las fuentes bibliográficas y documentales referidas fundamentarán el estudio propuesto.

III.2 Población y Muestra

La unidad objeto de estudio del trabajo de investigación será el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, establecimiento de salud de carácter público Tipo IV del Sistema Nacional de Salud, adscrito a la Alcaldía Mayor Metropolitana de Caracas, Distrito Capital específicamente el cual es un centro asistencial y docente de referencia a nivel nacional.

La población objeto de estudio es definida por Polit, F (1991) como:

“La agregación o cúmulo de casos que cumple con un conjunto predeterminado de criterios.” (Pág.205)

En este orden de ideas Méndez, C (2006) señala:

“La población o universo se refiere básicamente al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan; a los elementos o unidades, personas o instituciones o cosas, a las cuales alude la investigación.” (Pág.25)

En base a este señalamiento para la obtención de la información se tendrán como fuentes primarias los profesionales en, quienes dirigen, coordinan, supervisan y ejecutan sus actividades gerenciales, que en su totalidad están conformados por veintidós (22), profesionales que desempeñan estas actividades durante las veinticuatro horas del día respectivamente en el turno correspondiente.

La muestra tal como lo conceptualiza Polit, F (1991) es:

“un subconjunto de unidades que comprenden la población”
(Pág.206)

Así mismo concuerda con un muestreo aleatorio simple pues, tal como lo señala Méndez, C (2006):

“Se utiliza en poblaciones que se caracterizan porque sus elementos presentan homogeneidad, especialmente en las características que son de interés para la investigación. Los elementos homogéneos presentan una varianza pequeña y la muestra tiende a ser representativa de la población...”(Pág. 285)

En tal sentido en lo referente al estudio la muestra estuvo conformada por:

POBLACIÓN	PORCENTAJE %	MUESTRA	PORCENTAJE %
22	100 %	7	30 %

III.3 Técnicas e Instrumento de Recolección de la Información

Como parte del diseño metodológico para la realización del estudio es necesario determinar el método de recolección de datos, la técnica y el tipo de instrumento que se empleará para obtener la información requerida en esta investigación.

Con la finalidad de identificar cual es el grado de efectividad en los registros actuales de actividades gerenciales de Enfermería del HVC; se utilizó la matriz estratégica DOFA, a fin de conocer las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas que posee el sistema existente, estableciendo de esta manera un diagnóstico situacional que permita por si solo justificar la propuesta de implementación de un sistema automatizado de registro de actividades en departamento de del HVC.

Considerando que esta investigación se encuentra orientada a evaluar la factibilidad de implementar un sistema de automatizado de registro de las actividades gerenciales de Enfermería en el Hospital Vargas de Caracas, la técnica de recolección de datos a utilizar es la encuesta, y como instrumento el cuestionario; a este respecto, Hyman (1993) señala que estos dos elementos son:

“un conjunto de técnicas que utilizamos mediante los cuales los sujetos proporcionan información acerca de sí mismos en forma activa y como instrumento de recolección de datos el cuestionario.” (Pág.166)

Pardo, L (1997) destaca que:

“el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (Pág.23)

De ambas conceptualizaciones se concluye que con el objeto de medir las variables se diseño un cuestionario, el cual se elaboró en base a los insumos teóricos obtenidos sobre las variables, ya que esto facilitó la construcción de los ítems que se presentaron en este instrumento de recolección de datos.

Se elaboró un cuestionario constituido por preguntas cerradas, que garanticen objetividad en la recolección de la información, tomada de primera mano de los actores involucrados en el proceso por lo que se infiere su pertinencia directa con el trabajo de investigación y los objetivos trazados.

III.4 Validez y Confiabilidad del Instrumento

En relación a la validez de un instrumento de recolección de datos Hurtado (1998) refiere que:

“validez es el grado en que un instrumento realmente mide lo que el investigador quiere medir y se mide solo lo que se quiere medir.” (Pág. 414)

De lo anterior se determina que la validez de un instrumento depende de la relación directa que posea con los puntos que se desea indagar, es decir que los ítems deben incluir aspectos de todos los elementos del estudio. Este proceso permitió la optimización del instrumento de recolección de datos. La validez se define según Bernal, J (2003), como:

“...la ausencia de sesgos representan la relación entre lo que se mide y aquello que realmente se quiere medir...” (Pág.146)

Ahora bien, como el cuestionario utilizado fue creado ad hoc para la investigación se debió cubrir el proceso de validez del instrumento de recolección de datos, a tal efecto la validez, se realizó mediante el juicio de tres (2) expertos, un (1) Magíster en gerencia de los Servicios de Salud y Enfermería y un (1) tutor metodológico, respectivamente.

En relación a la confiabilidad Polit, F (1991) señala que:

“la confiabilidad del instrumento de medición constituye el criterio fundamental para evaluar su calidad y adecuación. Es el grado de congruencia con la que se mide el atributo que se evalúa. La confiabilidad de un instrumento no es propiedad del mismo sino más bien el instrumento cuando se aplica a una muestra dada en algunas condiciones o circunstancias.” (Pág.315)

Lo citado indica que la confiabilidad de un instrumento está dada por la aplicación del mismo y correspondencia con la realidad que se espera conocer. Para medir la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto a siete (07) profesionales de Enfermería que realizan actividades gerenciales en otro establecimiento de salud, diferente al del ámbito de estudio, quienes poseían las

mismas características de las muestras seleccionadas para el estudio. Se les aplicó la técnica de prueba y nueva prueba, llamada R-Test 8, la cual consistió en administrar la prueba en dos momentos con una distancia de ocho (8) días.

Por inscripción directa en las frecuencias absolutas se pudo observar que no existían diferencias significativas entre los resultados obtenidos en la primera y segunda aplicación de la prueba piloto, se sometió a la consideración de un tutor y otros expertos, y elaboradas las correcciones sugeridas y definitivas del instrumento, se concluyó finalmente la confiabilidad del instrumento.

III.1.5 Procedimiento Metodológico para el Desarrollo de la Investigación

En primer lugar, atendiendo a los resultados del diagnóstico situacional del sistema de registro de actividades gerenciales de Enfermería en el Hospital Vargas de Caracas, se definieron los lineamientos técnicos y metodológicos para el análisis de la información obtenida utilizando de igual manera el instrumento de recolección de datos, cuestionario, (Anexo A).

A tal efecto, es necesario precisar que se efectuó de manera adicional una revisión y análisis de los trabajos especiales de grado elaborados por: Naranjo (1998), Bauza (2002), Rivas y Cols (2003), Aragonés, C y Cols. (2007), los cuales aun cuando no están íntimamente vinculados con la presente investigación; trastocan lo referente a la implementación de sistemas automatizados de registros que sirvieron de soporte para el análisis de los datos y para la elaboración del marco de propuestas, cada una de estas fases inmersas en los Capítulos IV y V, de esta investigación.

Asimismo se consultaron y analizaron textos legales tales como la Ley del Estatuto del Funcionario Público (1996), la Ley del Ejercicio del Profesional de Enfermería (2005), y el Manual de Normas del Departamento de Enfermería HVC vigente.

Seguidamente se elaboró el Marco Teórico así como el Marco Metodológico utilizado en el desarrollo de la investigación, estableciendo el tipo de investigación así como la unidad de análisis utilizada.

Finalmente se presentaron los resultados que permitieron el desarrollo de los objetivos específicos y consecuentemente con la ayuda del Diagnóstico Estratégico se procedió a elaborar la Propuesta dirigida a la implementación de un sistema automatizado de registro de actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, las cuales garantizaron llegar a las conclusiones y recomendaciones; que servirán no solo de marco modelo para el establecimiento de salud referido, si no también para otros Departamentos de de otros centros de salud.

III.6 Descripción del Diseño Propuesto

Para presentar la propuesta fue necesario realizar una valoración previa referente al actual proceso registro de actividades de que se lleva en forma manual, así como de los requerimientos necesarios para la ejecución de la propuesta presentada y la factibilidad de la misma. La propuesta plantea la necesidad de implementar un sistema automatizado de registro de actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, pasando de un proceso manual a uno totalmente automatizado.

El Sistema Automatizado de Registro de Actividades Gerenciales de Enfermería permitirá realizar el almacenamiento de información mediante los procesos requeridos por el usuario, también contará con una seguridad de acceso, lo cual permitirá solo al usuario encargado tener entrada al sistema, con el fin de evitar pérdidas de información del departamento. Y por lo tanto, a la propia organización. El sistema contará con una persona encargada como soporte técnico en sistemas, el cual permitirá llevar el control del efectivo funcionamiento del mismo.

Justificación de la Propuesta

Los sistemas de información son una excelente herramienta al momento de procesar gran cantidad de datos, de otra forma los datos procesados serían menos confiables. En este orden de ideas, el sistema propuesto es una herramienta confiable para el manejo y manipulación de información.

El sistema propuesto en esta investigación esta orientado a mejorar el registro de actividades gerenciales de Enfermería, además de permitir al usuario que maneje el

sistema, realizar tareas de manera rápida, evitando así pérdida de tiempo y de información. La iniciativa de incluir esta herramienta en el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, obedece a la carencia de control de los registros antes mencionados, sin embargo, el propósito del diseño de un sistema automatizado para el referido centro, es el mayor y mejor control en el manejo de los procesos de información, creando un ambiente cómodo para el usuario.

La comunicación entre el usuario y el sistema propuesto será más confiable y amigable para así facilitar el efectivo funcionamiento del sistema de registro de actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Optimizar el proceso actual de registro de actividades gerenciales de Enfermería, con el apoyo de un sistema automatizado adaptándolo a la comodidad de sus operarios, controlando la cantidad de información almacenada de manera segura precisa y eficiente.

Objetivos Específicos

- Determinar las fallas del proceso actual de registro de actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.
- Elaborar un sistema que permita controlar el registro de actividades gerenciales de Enfermería evitando la pérdida de tiempo, lentitud en el proceso, pérdida de información, agotamiento del personal y duplicación de registros.
- Controlar los registros mediante reportes, ya sea por pantalla e impresora.
- Modificar y agregar funciones de acuerdo a los reglamentos internos del Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.

Fundamentación de la Propuesta

La propuesta se fundamenta en el desarrollo de sistemas informáticos orientados en el enfoque de la sistematización progresiva de los procesos que involucran los registros que se lleva a cabo, para obtener un flujo rápido de información fiable, elevar la cantidad y disminuir los costos operativos asociados, dando respuestas inmediatas a las necesidades del gerente en Enfermería. Para la adecuada terminación

de requerimientos de sistema propuesto, además de la comunicación de los usuarios directos del sistema de información fue necesario la observación de los registros de actividades gerenciales que se realizan actualmente (de forma manual) en el Departamento de Enfermería.

Es ineludible enfatizar que la automatización de un determinado sistema el cual es utilizado como una herramienta factible, facilitará el desarrollo de actividades de mayor envergadura en cuanto al procesamiento de información y labor de la gerencia de Enfermería lo cual determinará la calidad de gestión de su Departamento y esa unidad con el apoyo tecnológico.

Estructura de la Propuesta

Con la asesoría del personal especializado en el área de la informática el funcionamiento del modelo propuesto: Sistema Automatizado de Registro de Actividades Gerenciales de Enfermería, estará basado en la manipulación de objetos dispuestos en pantallas de trabajo que básicamente representa el programa. Se encuentra diseñada para los registros inherentes al cargo gerencial que desempeñe el profesional de Enfermería.

Estudio de Factibilidad de la Propuesta

Según las categorías mencionadas en líneas anteriores humana, económica, material y tecnológica, la distribución de los recursos a emplear en el desarrollo de prototipo se da de la siguiente forma:

Recursos Humanos: el talento humano involucra a los profesionales de Enfermería que realizan actividades gerenciales.

Recursos Económicos: el Departamento de no cuenta con equipos computarizados para satisfacer las necesidades del sistema, por lo que se considera indispensable justificar la impacto positivo de la propuesta para la organización objeto de estudio, con el propósito de canalizar con el la Dirección Médica y el Departamento de compras y otras unidades su adquisición y la puesta en marcha de la propuesta elaborada. En cuanto al software del sistema los equipos se requiere que software posea el sistema operativo Windows Vista, desarrollo y programación Visual Basic 6.0 y la base de datos Microsoft Access 2007.

Recursos Tecnológicos: para garantizar un rendimiento adecuado del sistema propuesto es necesario que los equipos hardware donde se van a instalar y operar el sistema cumplan con los siguientes requerimientos unidad central de procesamiento (CPU) de última generación, se que posea una amplia memoria RAM. Disco duro de alta capacidad de almacenamiento. Sistema operativo Windows 2007 monitor VGA, teclado y mouse.

III.7 Estrategias de la Propuesta

Creación de la Propuesta

La elaboración del estudio propuesto establece un precedente básico, que fundamentará la propuesta que se presenta todo esto con el fin de justificar la importancia de la automatización de las actividades Gerenciales de Enfermería en el Hospital Vargas de Caracas.

Informar acerca de la importancia de los registros

Mediante el cual se pretende destacar el valor de la información que lleva implícita el sistema de registro de actividades Gerenciales de Enfermería, que dada la calidad de la información contenida en esta, debe ser almacenada en un sistema que garantice su almacenamiento y accesibilidad en forma oportuna y amigable.

Importancia de soporte técnico adecuado.

El uso de sistemas automatizados debe proporcionar a sus operarios un alto grado de confianza, fácil de manejar; con el apoyo institucional requerido con el fin último de que la gerencia de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas se identifique con el sistema propuesto.

Importancia de la preparación del Recurso Humano

El aspecto más importante a considerar, en lo esencial es que para el desarrollo de las actividades gerenciales de Enfermería, es el adiestramiento básico para el uso y manejo de computadores; en tal sentido hacer más cómodo y práctico la actividades atinentes al cargo que este profesional desempeñe.

Dar a conocer a otros gerentes asistenciales para ampliar cobertura.

Esta propuesta, la cual no tiene precedentes en lo que al ámbito de Enfermería se refiere, busca expandir con el apoyo de la herramienta tecnológica la optimización de las actividades gerenciales, convirtiéndolas en labores menos tediosas y de carácter formal como elemento de apoyo en la toma de decisiones gerenciales de Enfermería en forma efectiva; de este modo fomentar el alcance de esta propuesta a otros gremios del equipo multidisciplinario de la Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud.

Publicación en medios de Comunicación

La propuesta pretende proyectar en los medios audiovisuales la importancia que tiene para el profesional de Enfermería con el uso de sistemas automatizados que agilicen sus actividades gerenciales, de este modo generar el impacto deseado, a nivel local, regional y nacional, así mismo se espera con la propuesta generar el interés de otros gremios del área de la salud, y así mismo hacer expansible el uso de esta herramienta tecnológica a otras organizaciones de salud; todo esto con el fin de crear mejoras continuas en el ámbito gerencial hospitalario.

III. 8 Diagnóstico Situacional fundamentado en la Matriz Estratégica DOFA

Tal como lo señala Fred (2005), la estrategia se define como:

“la adecuación que hace la organización entre sus recursos y capacidades internas y las oportunidades y riesgos creados por sus factores externos” (Pág.93)

Ante este señalamiento se considera oportuno destacar que una de las estrategias que se considera de gran utilidad para el gerente de servicios asistenciales de salud es la Matriz que implica las Debilidades – Oportunidades – Fortalezas y Amenazas (DOFA), elementos de vital importancia en la planificación estratégica para la toma de decisiones trascendentales en las organizaciones de cualquier naturaleza y pieza clave que fundamentará el estudio de factibilidad planteado en la investigación propuesta.

En este orden de ideas y dadas las consideraciones precedentes por Fred (2005), se tiene que la preparación y análisis de la Matriz DOFA obedece a la necesidad de evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado de registro de

actividades en el Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, con el fin de optimizarlas y reducir los inconvenientes ya señalados; es necesario señalar que la Matriz DOFA, no constituye una extrapolación de los análisis previos obtenidos, refleja un método investigativo, que conllevará la construcción de una serie de escenarios específicos que le dan cuerpo y definen aún más las acciones que fundamentará el estudio.

En este sentido se presenta la referida matriz como sigue:

MATRIZ DOFA DE LA INVESTIGACIÓN	FORTALEZAS - F	DEBILIDADES - D
<p>Objetivo General:</p> <p>Evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado de registro de las actividades gerenciales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Departamento de Enfermería del HVC cuenta con una estructura física adecuada para implementar sistemas automatizados. 2. El Departamento de Enfermería del HVC cuenta con una estructura organizacional de acuerdo a los roles desempeñados. 3. El HVC cuenta con los recursos financieros para implementar nueva tecnología. 4. Existe la disposición del Departamento de Enfermería del HVC, para insertar sistemas automatizados en el registro de sus actividades. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los registros de actividades que se llevan en la actualidad en el Departamento de Enfermería del HVC, se efectúan en forma manual, en donde se evidencia la existencia de archivos muertos, lo que ocasiona retardos en la toma de decisiones efectiva. 2. Desconocimiento en el manejo de sistemas automatizados, por parte de los profesionales en Enfermería. 3. Los RRHH no tienen el interés por la receptividad de la propuesta
OPORTUNIDADES - O	ESTRATEGIAS - FO	ESTRATEGIAS - DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. La secretaria de salud de la Alcaldía Mayor Metropolitana, posee la disposición de ofrecer formación continua al personal del HVC, en relación al adiestramiento de la gerencia de enfermería que no posea formación en los programas básicos de computación para el manejo adecuado de computadores. 2. Nuevas herramientas para obtener estadísticas relacionados con los procesos administrativos de Enfermería. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Describir en detalle a través de cronogramas de trabajo, todas aquellas actividades que se llevarán a cabo en el proceso de formación de la gerencia de enfermería. 2. Evaluar el desempeño de la gerencia de enfermería que estará involucrada con la implementación del sistema automatizado de registro de actividades gerenciales de Enfermería. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizar reuniones con los profesionales de enfermería que laboran en su respectivo departamento, en coordinación con la unidad de adiestramiento del HVC, con el propósito de incentivar la formación de los profesionales que manejarán los sistemas automatizados de registro de actividades gerenciales. 2. Implementar un sistema de registro automatizado que garantice la efectividad de los registros de actividades en el Departamento de Enfermería del HVC.
AMENAZAS - A	ESTRATEGIAS - FA	ESTRATEGIAS - DA
<ol style="list-style-type: none"> 1. Deficiencia de proveedores que suministren los sistemas de información automatizado adecuado a la solicitud de la unidad requiriente (HVC). 2. Fallas en el suministro de energía eléctrica, afectando la operatividad del sistema automatizado. 3. Resistencia al cambio por parte del profesional de enfermería ante la inserción de tecnología en sus actividades. 4. Falta de interés. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer negociaciones con proveedores que garanticen el funcionamiento y mantenimiento adecuado del sistema de información automatizado. 2. Respalda la información en unidades de almacenamiento extraíbles, con el fin de asegurar la información almacenada. 3. Reeducar a los profesionales de enfermería en cuanto a la cultura organizacional de adaptación al cambio, que implica la implementación de sistemas automatizados . 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sustituir los archivos muertos del sistema actual de registro de actividades, por muebles que puedan resguardar la información respaldada en unidades de almacenamiento extraíble. 2. Establecer programas periódicos de formación continua dirigidos a la gerencia de Enfermería del HVC, con la finalidad de garantizar el funcionamiento adecuado del sistema automatizado de registro de sus actividades. 3. Dar a conocer a otras instituciones públicas y privadas la importancia del registro automatizado.

Resultado y Análisis de la Matriz Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas. (DOFA)

El análisis DOFA ayuda a determinar si la organización está capacitada para desempeñarse en su medio, y en consecuencia:

Si se desarrollan estrategias que permitan aprovechar las fuerzas para capitalizar las oportunidades es una estrategia de tipo ofensiva la que se decide. Mientras que las estrategias diseñadas para superar las debilidades al mismo tiempo que se evitan las amenazas se consideran defensivas. Toda organización tiene ciertas oportunidades y amenazas externas, fuerzas y debilidades internas que se pueden alinear para formular estrategias alternativas. (Fred, D, 2003, s/p)

De allí que la matriz (DOFA), presentada anteriormente es un instrumento de ajuste importante que permitirá fortalecer la factibilidad de insertar un sistema automatizado de registro de actividades gerenciales de Enfermería en el Hospital Vargas de Caracas, a través de sus respectivas combinaciones según Fred (2003), como son:

Estrategia de Fuerza y Oportunidades (FO)

Este tipo de estrategia se basará en el uso de las fortalezas internas de la organización con el objeto de aprovechar las oportunidades externas. Por ejemplo: Evaluar el desempeño de los profesionales de enfermería que estarán involucrados con la implementación del sistema automatizado de registro de actividades gerenciales.

Estrategia de Debilidades y Oportunidades (DO)

Este tipo de estrategia tendrá como objetivo mejorar las debilidades internas, valiéndose de las oportunidades externas. Por ejemplo: Organizar reuniones con los profesionales de enfermería que laboran en su respectivo departamento, en coordinación con la unidad de adiestramiento del HVC, con el propósito de incentivar la formación de los profesionales que manejarán los sistemas automatizados de registro de actividades gerenciales.

Estrategia de Fortalezas y Amenazas (FA)

Este tipo de estrategia aprovechará las fuerzas internas que posee el Departamento de Enfermería del HVC bajo análisis para evitar o disminuir las repercusiones de las amenazas externas. “Esto no quiere decir que una organización fuerte siempre debiera enfrentar las amenazas del entorno externo.” Fred (2003)

Un ejemplo de esto se ajustará a las estrategias a llevar a cabo, en el sentido de que necesariamente “Reeducar a los profesionales de Enfermería en cuanto a la cultura organizacional de adaptación al cambio, que implica la implementación de sistemas automatizados”, por lo general la resistencia al cambio puede manifestarse cuando se modifican o cambian aspectos relacionados con el desempeño habitual del individuo en su entorno laboral, donde el personal de Enfermería puede no escapar ante esta probabilidad.

Estrategia de Debilidades y Amenazas (DA)

Serán las tácticas defensivas que pretenderán disminuir las debilidades internas y evitar así a futuro las amenazas del entorno. Por ejemplo: “Establecer programas periódicos de formación continua dirigidos a los profesionales de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, con la finalidad de garantizar el funcionamiento adecuado del sistema automatizado de registro de actividades gerenciales”

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Sistematización de los Resultados

El análisis de los resultados comprende la determinación de cualidades gerenciales, así como la ordenación y manejo de los datos para sintetizarlos. Este paso tiene como fin último, el de presentar los datos de manera comprensible, para poder interpretarlos y colocar a prueba algunas relaciones del problema estudiado.

La etapa de interpretación, basada en los resultados del análisis de la distribución de las respuestas emanadas por los encuestados, permite realizar deducciones de las relaciones estudiadas y obtener conclusiones específicas de los lineamientos y normas administrativas a desarrollar en el presente trabajo de acuerdo a los hallazgos encontrados. Asegurando de manera efectiva, el diagnóstico y la resolución del problema atendiendo al contexto, a fin de evaluar los descubrimientos vinculados a las variables que se delimitan.

En la fase de carácter técnico, se utilizó la reflexión, que implicó la introducción de cierto tipo de operaciones ordenadas estrechamente y relacionadas entre sí, facilitando la interpretación de los datos recogidos en función de las bases teóricas que orientaron el sentido de esta investigación.

Es por ello que, en primera instancia, se procedió al registro y tabulación de las respuestas de los encuestados, lo cual permitió tener una visión general de los resultados, para establecer las correlaciones entre las diferentes preguntas.

De acuerdo a lo expuesto, el registro de las tabulaciones básicas se llevó a cabo a través de frecuencias absolutas y relativas representadas en porcentajes, mediante el recuento de las opiniones de los encuestados por cada interrogante (ítem) y sus correspondientes alternativas, graficando las respectivas frecuencias, con la finalidad de demostrar por medio de un estudio cualicuantitativo, de las preguntas cerradas, exponiendo el resultado de la investigación.

Finalmente se aplicó el instrumento a la población en estudio, donde se pudo realizar la sumatoria de los porcentajes de respuestas para la opción Sí, considerando esta como las

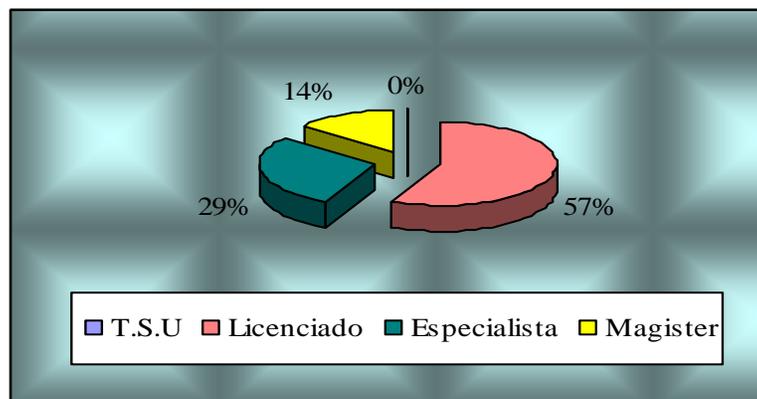
características *deseables* para el análisis de factibilidad para implementar un sistema automatizado.

De igual forma se llevo la sumatoria de la opción No, considerada como no deseable en vista de que no conducente para implementar el sistema. En tal sentido y para efectos de la presentación el análisis de los resultados se presentara graficado y en porcentaje de las opciones presentadas.

A continuación se describen las respuestas obtenidas por los empleados en la muestra poblacional.

Parte I: Datos Demográficos

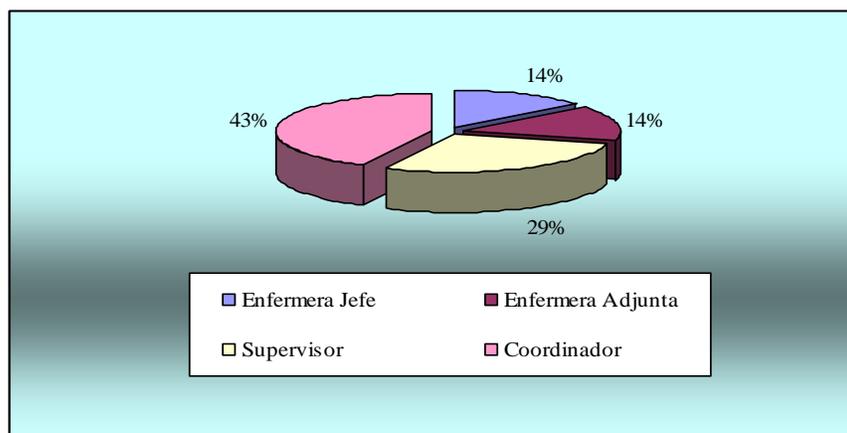
Grafico 1



Distribución de las respuestas emanadas del Profesional de Enfermería en relación con el ÍTEM 1

En el gráfico anterior se observa que el 57 % de los profesionales de enfermería encuestados son solo licenciados, seguidamente un 29 % es especialista y el 14 % restante Magíster, es importante resaltar que en la población encuestada no se evidencio la existencia de T.S.U, del resultado anterior se infiere que la población encuestada tiene una tendencia significativa que se caracteriza por poseer estudios de cuarto nivel que justifica la posibilidad de establecer el estudio propuesto.

Gráfico 2



Distribución de las respuestas emanadas del Profesional de Enfermería en relación con el ÍTEM 2

El 43 % del personal encuestado estuvo constituido por las Enfermeras Coordinadoras, seguidamente de las Enfermeras Supervisoras en 29% y por último la Enfermera Jefe y Enfermera Adjunta con una proporción de un 14 % respectivamente. La información que proporcionan la Coordinadora de Enfermería posee una gran relevancia en la toma de decisiones oportuna para el desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería, pues el personal referido recopila las necesidades de sus subordinados y de esta forma establecer la búsqueda de mejoras pertinentes para la satisfacción de aquellas demandas requeridas en las diferentes unidades clínicas.

Parte II: Aspectos Cognoscitivos de la investigación

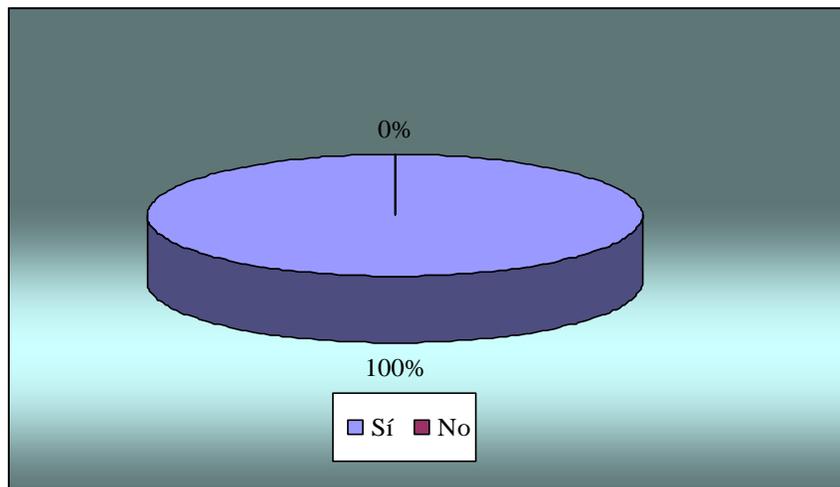
Cuadro N° 2. *Distribución de los Resultados Totales y Porcentuales de las respuestas emanadas por los Profesionales en Enfermería de acuerdo al los ítems relacionados con los conocimientos cognoscitivos relacionados con la investigación.*

# VALORES					
ÍTEM	Sí (#)	No (#)	Sí (%)	No (%)	TOTAL %
3	7	0	100	0	100
4	7	0	100	0	100
5	7	0	100	0	100
6	5	2	71	29	100
7	7	0	100	0	100
8	7	0	100	0	100
9	5	2	71	29	100

10	7	0	100	0	100
----	---	---	-----	---	-----

Fuente: Instrumento 2007

Gráfico 3



Distribución de las respuestas emanadas del Profesional de Enfermería en relación a las Satisfacciones del Usuario (ítem3)

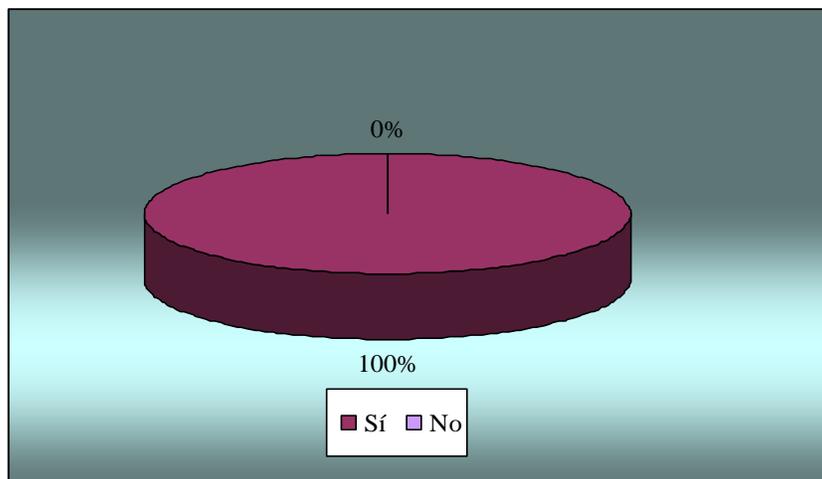
Análisis del Cuadro # 2

El 100 % respondió la opción Sí, debido a que los encuestados, requieren un sistema automatizado, que agilice sus actividades gerenciales en el menor tiempo posible de respuestas inmediatas. Se evidencia que las características *deseables* son favorables en su totalidad para el desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del HVC, lo cual concuerda con lo señalado por Robbins, S (2004) como el:

“conjunto de intervenciones de cambio planeado, fundadas en valores humanistas y democráticos, para mejorar la eficacia de la organización y el bienestar de los empleados.” (Pág.566)

Con fundamento en el gráfico expuesto la simplificación de los procedimientos y el nivel de seguridad que ofrece el sistema automatizado para el registro de actividades gerenciales en el referido departamento, debe considerar las necesidades de la organización.

Gráfico 4



Distribución de las respuestas emanadas del Profesional de Enfermería en relación con el liderazgo (ítem 4)

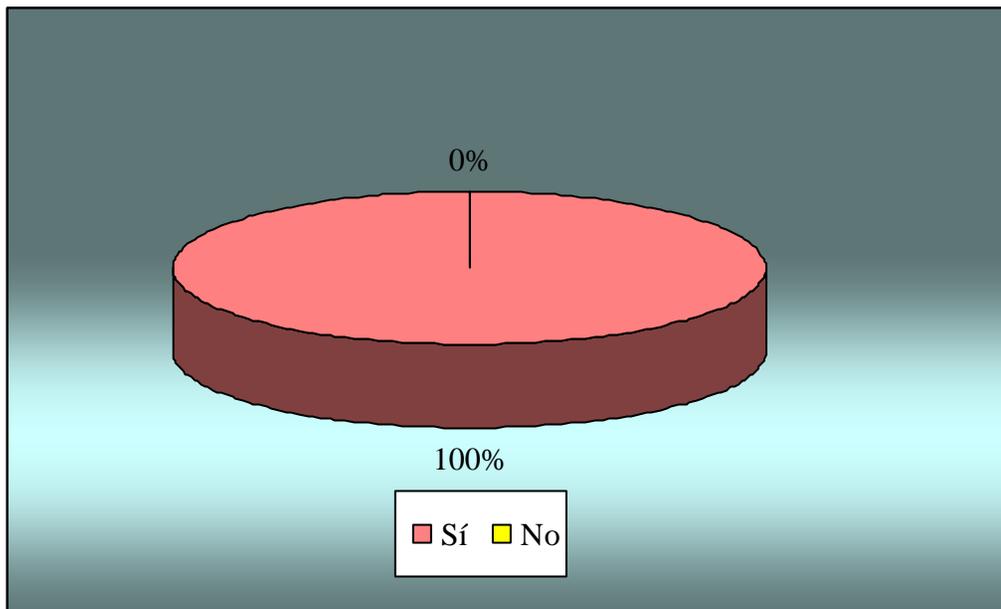
Análisis del Cuadro # 2

El 100% respondió la opción Sí, consideran que es necesario mejorar el proceso actual de registro de actividades, lo que indica que su funcionamiento es regular motivado a que debe ejecutarse una cantidad importante de actividades en forma manual por lo que se requiere de más tiempo para llenar registros, lentitud en el proceso originando en muchos casos pérdida de documentos. La opción deseable Sí, la cual contó de apoyo total del personal encuestado, de acuerdo al gráfico precedente el resultado obtenido concuerda con el planteamiento de Robbins, S (2004) cuando establece que:

“El que toma de decisiones óptimas requiere de razonamiento. Es decir elige opciones constantes de máximo valor en el contexto de sus restricciones.” (Pág.131)

Bajo la premisa del enunciado anterior se enfatiza la importancia que para el liderazgo de la gerencia de Enfermería, implica la inserción de tecnología para la toma de decisiones asertiva, que se identifique estrechamente con los objetivos planteados por el Departamento de Enfermería del HVC.

Gráfico 5



Distribución de las respuestas emanadas del Profesional de Enfermería en relación a la Participación del Personal (ítem 5)

Análisis del Cuadro # 2

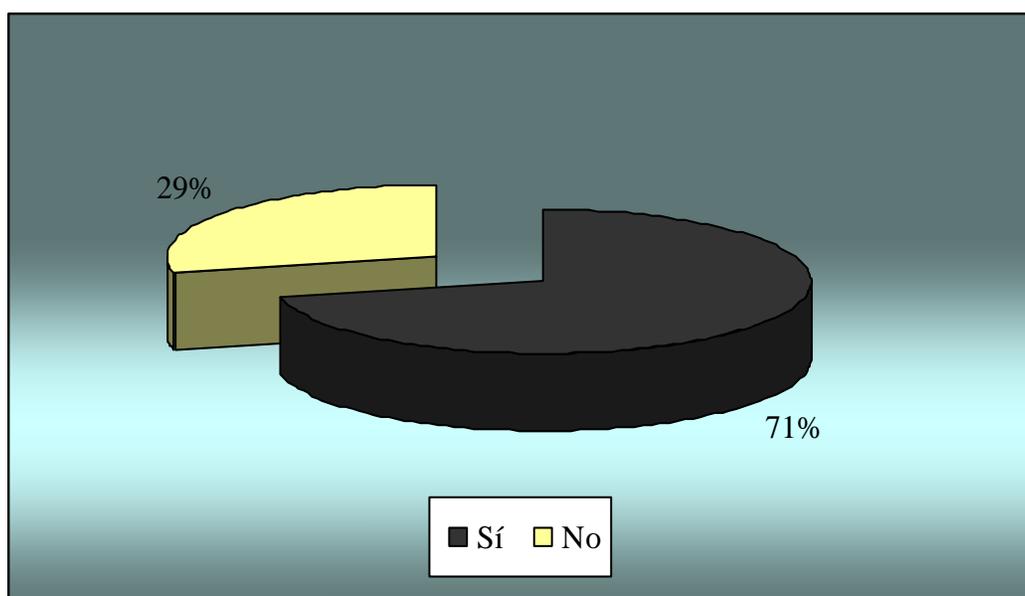
El 100 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con la aplicación de estrategias motivacionales y así ratificar el compromiso del Departamento de Enfermería con el HVC.

Visto lo anterior los aspectos motivacionales señalados permitirían a la gerencia de Enfermería adaptarse a los cambios en beneficio del referido centro asistencial para el logro de sus objetivos, tal como lo establece Robbins, S (2004) la motivación se define como:

“...los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta...”
(Pág.155)

Con el fundamento propuesto se evidencia la alta factibilidad de la inserción de sistemas automatizados, que hagan más efectiva las actividades gerenciales en beneficio del Departamento de Enfermería del HVC, dado por la aplicación de elementos motivantes ya señalados.

Gráfico 6



Distribución de las respuestas emanadas del profesional de Enfermería sobre el enfoque basado en procesos (ítem 6)

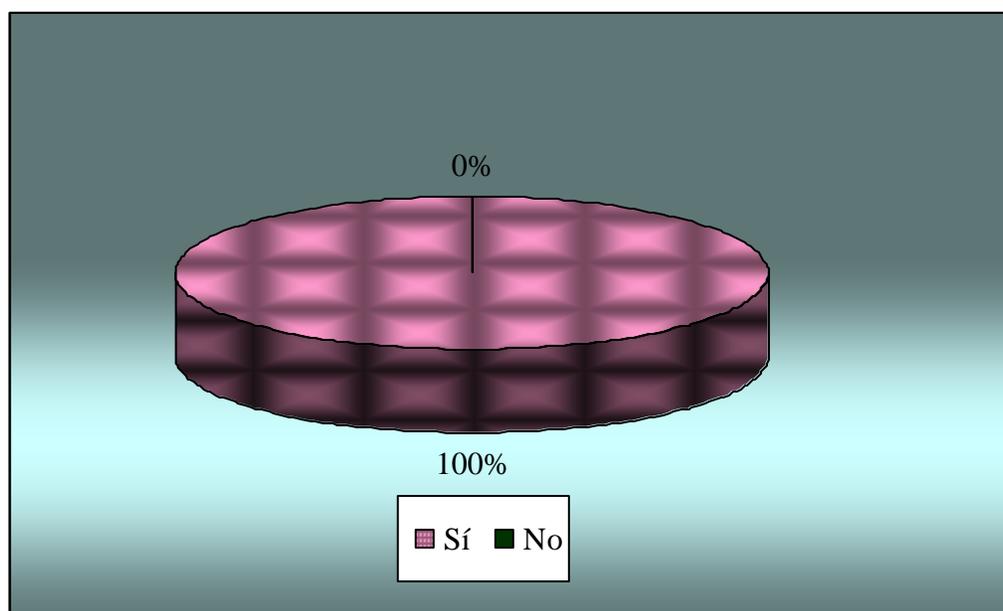
Análisis del Cuadro #2

El 71% de los encuestados considera que sus actividades gerenciales y sus recursos deben ser valorados como un proceso en función de la efectividad organizacional. No obstante, el 29% restante no estuvo de acuerdo con la interrogante planteada, lo que se presume que pueda asociarse a la poca organización de este grupo encuestado para el desarrollo de sus actividades gerenciales, tal como lo afirma Serna, H (2003) el proceso es:

“Conjunto de actividades entrelazadas entre sí que partiendo de un input lo transforma generando un output (resultado)” (Pág. 169)

De esta manera, al realizar un análisis comparativo de lo señalado por el autor en comentario con respecto a los resultados obtenidos en el Gráfico N° 6, las actividades gerenciales y los recursos deben desarrollarse en un contexto que involucre el desarrollo de un proceso que asegure un producto deseado o final en forma eficiente y armónica de acuerdo a la necesidades del Departamento de Enfermería del HVC.

Gráfico 7



Distribución de las respuestas emanadas por el Profesional de Enfermería en relación al enfoque de sistema para la gestión (ítem 7)

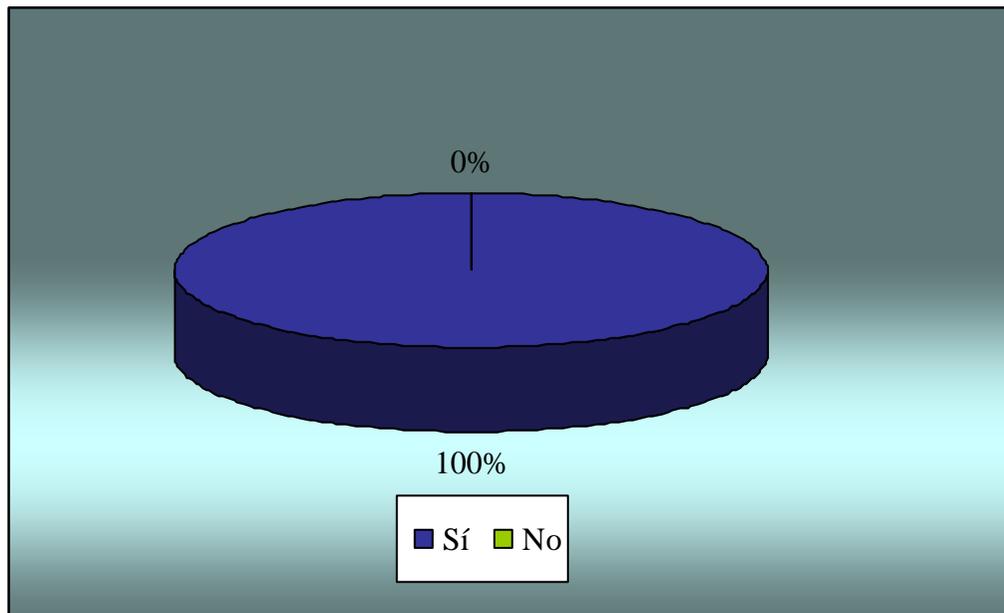
Análisis del Cuadro # 2

El 100% de los encuestados manifestó estar de acuerdo, pues percibe sus actividades como un sistema que interactúa para el logro de los objetivos del departamento de Enfermería del HVC. Para Serna, H (2003) los objetivos organizacionales constituyen:

“Los resultados globales que una organización espera alcanzar en el desarrollo y operacionalización concreta de su misión y visión.”
(Pág.185)

De lo anterior se desprende que la mayoría de los encuestados se identifica con la misión y visión de su Departamento, por lo que se infiere que aspectos innovadores destacarían la labor de la gerencia de Enfermería, como lo es la implementación de sistemas automatizados en sus registros rutinarios.

Gráfico 8



Distribución de las respuestas emanadas del Profesional de Enfermería en relación a la mejora continua del Sistema Automatizado (ítem 8)

Análisis del Cuadro # 2

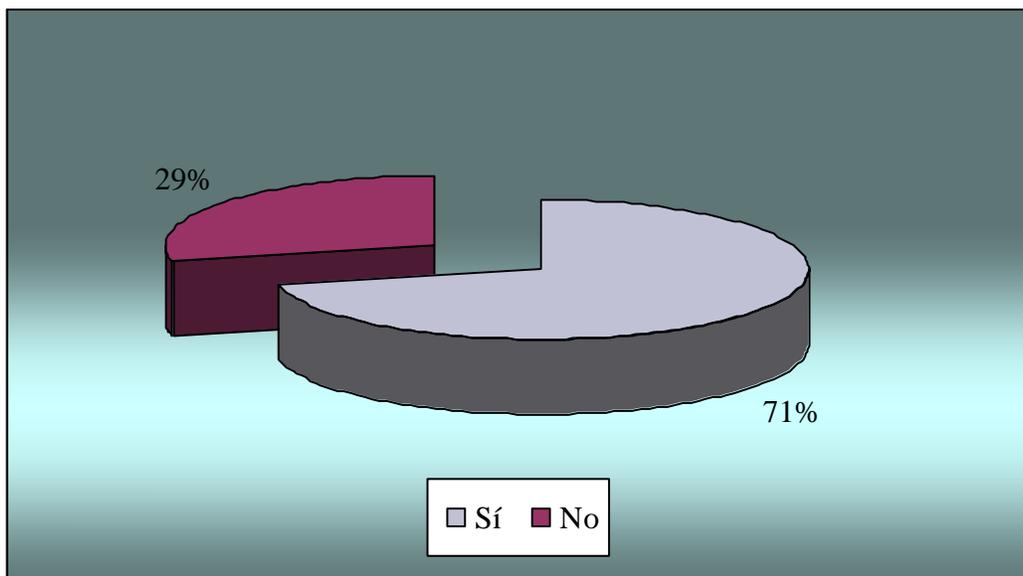
Los resultados de este apartado arrojan que el 100% de los encuestados percibe en forma positiva la implementación y constante actualización de registros de actividades gerenciales en forma automatizada.

Según Cuba, V (2003) la mejora continua constituye una:

“Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.”(Pág.10)

El señalamiento anterior ratifica, el alto compromiso que identifica a la gerencia de Enfermería del HVC, toda vez que los mismos perciben en forma positiva la inserción de sistemas automatizados como un elemento clave para la mejora continua de su Departamento.

Gráfico 9



Distribución de las respuestas emanadas por el profesional de Enfermería en relación a la efectividad en la toma de decisiones (ítem 9)

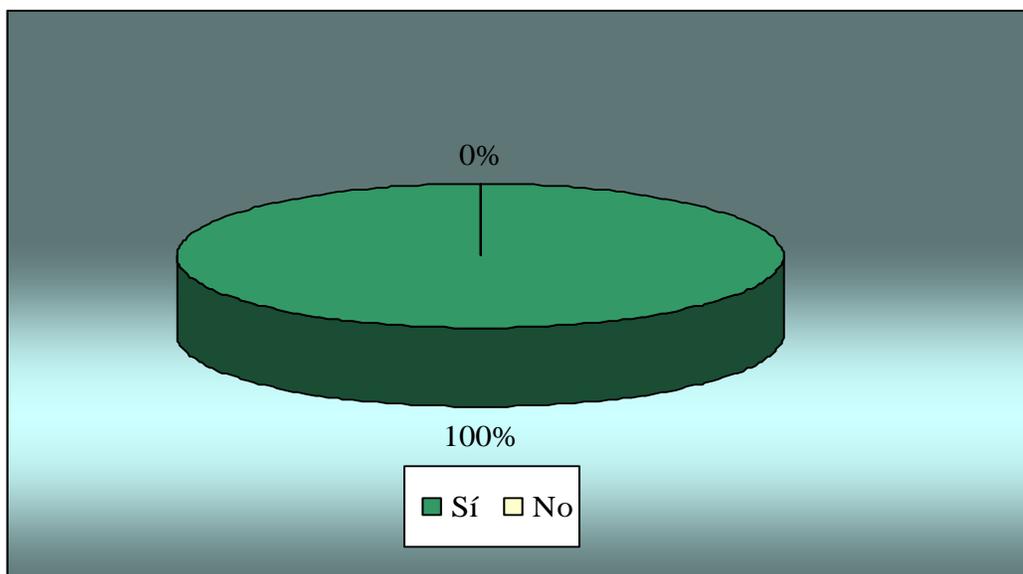
Análisis del Cuadro # 2

El 71% de los encuestados manifestó que un sistema de registro de actividades gerenciales en forma automatizada puede hacer más objetiva la toma de decisiones, de este modo la efectividad es definida por Serna, H (2003) como:

“el cumplimiento ciento por ciento de los objetivos trazados, en forma eficiente y eficaz.” (Pág.100)

El fundamento planteado enfatiza elementos como la eficiencia y eficacia que son garantes de la efectividad organizacional, cuando la toma de decisiones se basan en el análisis de datos e información, como sería el caso de un sistema automatizado manejado por la gerencia de Enfermería en el Hospital Vargas de Caracas. Sin embargo el 29% de los encuestados respondió la opción No, dicho esto se presume la probabilidad de que personal encuestado perciba como una amenaza para la toma de decisiones efectiva el uso de sistemas automatizados.

Gráfico 10



Distribución de las respuestas emanadas por el Profesional de Enfermería sobre la mejora de la calidad del servicio (ítem 10)

Análisis del Cuadro # 2

De acuerdo al resultado expresado en el Gráfico precedente se evidencia que la totalidad de los encuestados que representa el 100% de la muestra esta de acuerdo con la interrogante propuesta, que ratifica la alta disposición del equipo gerencial de enfermería del HVC de dar a conocer su potencial y tecnología, a través del uso de un sistema automatizado de registro de actividades gerenciales de enfermería, que a su vez se haga expansible a otras unidades y/o departamentos del citado centro de salud de referencia a nivel nacional; visto de este modo resulta propicio citar la definición de calidad establecida por la Sociedad Americana para el Control de Calidad como:

“el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario.” (S/P)

Dicho esto un sistema automatizado innovador de alta calidad fortalecería el nivel gerencial del Departamento de Enfermería del HVC, a la vanguardia de los cambios que exige la sociedad actual, en el área de la salud.

CONCLUSIONES

Las organizaciones que prestan servicios de salud se han visto presionadas al ser más eficientes en el desempeño de sus funciones para así asegurar un buen servicio a los usuarios, orientándose a un contexto de competitividad y con la finalidad de dar respuestas oportunas a las demandas de atención en salud.

Bajo estas consideraciones es necesario concientizar en la importancia de aplicar el enfoque de la automatización de sus procesos asumiendo éstos, imperiosamente, como parte de su existencia diaria, e inclusive readaptarlos continuamente en concordancia a los nuevos requerimientos y avances en materia tecnológica para mantenerse a la par de otras organizaciones de salud bien sea de carácter público o privado, quienes siempre estarán dispuestos a obtener mayores ventajas en el mercado.

Las actividades que realizan los profesionales de Enfermería que laboran en el Departamento de Enfermería del HVC, son registrados en forma manual lo cual conlleva a evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado de registro de actividades; con esta premisa se pretende lograr tener acceso a la información en forma rápida, segura y confiable por parte de los profesionales que conforman el Departamento de Enfermería.

La factibilidad de implementar un sistema automatizado de registro de actividades, mejorará la calidad del servicio del profesional de Enfermería contribuyendo a agilizar y optimizar el flujo de la información relacionada con el ejercicio de las funciones que desempeña este profesional, lo que permite un manejo más óptimo del tiempo destinado a las auditorías, búsqueda de información y documentos, todo ello en aras de adecuarse a las tendencias y exigencias que impone continuamente el mercado, garantizando así, su competitividad y supervivencia.

Las ventajas que trae el sistema automatizado de registro de actividades, ofrece una gran velocidad en el procesamiento y manejo de datos trayendo consigo también la agilidad de generar reportes en muy poco tiempo y asimismo facilita las auditorías, evitando pérdida de tiempo, datos, evitando la duplicación de registros, ofreciendo seguridad de los datos, brindando una interfaz amigable entre el usuario y el sistema.

El manejo inadecuado del sistema por usuarios inexpertos puede traer consecuencias nefastas, entre las que se pueden señalar la pérdida o eliminación de registros accidentalmente, fallas eléctricas muy largas.

Por lo antes expuesto es que la gerencia de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas, necesita implementar, para la mayor efectividad de sus funciones, un sistema automatizado de registro de actividades la cual agilizará de manera eficiente este proceso, ya que permitirá que los usuarios puedan acceder a la información solicitada sin complicados procesos que dificultan el proceso.

Es necesario que la implementación de un sistema automatizado, provea equipos computarizados de alta calidad, con todas sus especificaciones, que garantice el mantenimiento por la casa fabricante; así mismo que este sistema posea programas actualizados a la vanguardia de los cambios que vive la sociedad actual.

Las políticas se ven afectadas por la decisión del HVC, el sistema solo lo podrá manipular las personas autorizadas por el Departamento de Enfermería que este encargado del sistema.

Los actores involucrados manifiestan que un sistema automatizado es capaz de solventar los problemas que en el presente se derivan del registro actual; de implementarse un sistema automatizado de registro de actividades gerenciales de Enfermería, puede llegar a convertirse en una herramienta esencial que permitirá de una manera eficiente y confiable el manejo adecuado de la información y la facilidad de auditorias.

RECOMENDACIONES

A través de la presente investigación se puede determinar la relevancia de automatizar el registro de actividades de los profesionales de enfermería, en su departamento; con lo que se evita la pérdida de documentos, duplicación de información, agotamiento del personal en largas auditorias.

Para solventar esta situación, el autor consideró la necesidad de evaluar la factibilidad de implementar un sistema automatizado de registro de actividades, que contribuya de manera determinante a incrementar la eficiencia en el requerido registro que se llevará a cabo diariamente.

Entre las principales recomendaciones derivadas de la investigación emprendida, se consideraron pertinente las siguientes:

- a) Diseño e Implementación de un sistema automatizado de registro de actividades que pueda agilizar los procesos manuales.
- b) Actualización de sistemas operativos en algunas máquinas que permitan el manejo del Sistema Automatizado de registro de actividades gerenciales de Enfermería.
- c) Es recomendable diseñar un plan de seguridad y respaldo, que permita rescatar los datos en caso de cualquier eventualidad
- d) Asesoramiento a los usuarios en el manejo o requerimiento del Sistema Automatizado de actividades gerenciales de Enfermería.
- e) Se sugiere el adiestramiento de los Profesionales de Enfermería involucrado en la implementación del sistema automatizado, todo esto con la finalidad de evitar errores en el manejo del sistema.
- f) A fin de evitar la resistencia al cambio es necesario involucrar a los Profesionales de Enfermería en la implementación y puesta en marcha del sistema automatizado de registro de actividades Gerenciales en el Departamento de Enfermería del HVC.

REFERENCIAS

- Ámez M. (2002). Diccionario de Contabilidad y Finanzas. España: Cultural
- Ander-Egg, E (1982). Metodología del Trabajo Social. Barcelona: Ateneo.
- Arias, F (1999). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.
- Balestrini, M (2002). Técnica de la Investigación. Caracas: Mc Graw Hill.
- Bernal, J (2003). El Proceso de Investigación. España: Interamericana
- Bonnet, P (1992). Programación Estructurada. México: Pretince Hall.
- Chiavenato, I (2006). Introducción a la Teoría General de la Administración.
Colombia: Mc Graw Hill.
- Cuba, V (2003). Gestión de la Calidad. México: Mc Graw Hill.
- Departamento de Enfermería del Hospital Vargas de Caracas (2003).
Organización Estructural del Establecimiento de Salud, Hospital Vargas
de Caracas. Caracas.
- Fred R. (2005). Conceptos de Administración Estratégica. México: Editorial. Mac. Graw
Hill.
- Hurtado, P. (1998). Metodología de la Investigación. Barcelona: Bruquera
- Hyman, Heber. (1993). Diseño de las Encuestas Sociales. Buenos Aires:
Amorrortu

Korn, A (1973). Metodología de la Investigación. Bogotá: Cobo.

Malagón, G (2000). Administración Hospitalaria. Colombia: Editorial Médica Panamericana

Méndez, C. (2006). Metodología. Bogotá: Limusa.

Nava, V. (2002). ISO 9000:2000: Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. México: Limusa.

Pardo, F. (1997). Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. México: Siglo Veintiuno.

Polit, F. (1991). Investigación Científica en Ciencias de la Salud. México: Interamericana.

Sabino, C (1996). El Proceso de Investigación. Caracas: Panapo.

Tamayo, C (1998). Estadística General. Bogotá: Mc. Graw Hill.

Yaber, G., Valarino, E. (2003). Trabajos de Investigación y Aplicación. Caracas: Versión Preliminar.