AH 1262

G.SA
C37

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATOLICA
"ANDRES BELLO"
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE
SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD

EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN FUNCIÓN DE COORDINACIÓN DE LA RED AMBULATORIA DEL DISTRITO SANITARIO Nº 1, MUNICIPIO LIBERTADOR DE CARACAS DISTRITO CAPITAL

(Trabajo Especial de Grado para optar por el titulo de Licenciado en Enfermería)

Autora:
Maria Silvia Caro 3.181479
Tutora:
Prof. Elizabeth Martínez

Caracas, Marzo 2007

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATOLICA
"ANDRES BELLO"
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE
SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD

El presente Trabajo Especial de Grado, titulado: **EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN FUNCIÓN DE COORDINACIÓN DE LA RED AMBULATORIA DEL DISTRITO SANITARIO Nº 1, MUNICIPIO LIBERTADOR DE CARACAS DISTRITO CAPITAL**

Presentado por la Ciudadana. **MARIA SILVIA CARO.** Portadora de la Cedula de Identidad **3.181.479**, para optar a la Especialidad en "Gerencia de los Servicios de Salud" considerando que dicho trabajo reúne los requisitos y meritos suficientes, ha sido aprobado en nombre de la Universidad Católica "Andrés Bello" por el siguiente jurado examinador:

_____

Prof. Elizabeth Martínez
Jurado

_____

Dr. Rafael Name
Jurado

En la Ciudad de Caracas a los _____ días del mes de mazo del 2007.

DEDICATORIA

- A mis **HIJOS Silvia Irasema y Jesús Francisco** por su constante apoyo y ayuda, por demostrarme cuanto me aman, y estar presente cuanto más lo he necesitado.

He logrado mi objetivo, y en ese caminar siempre encontré a mi lado, quién me fortaleciera y diera ánimo en los momentos difíciles. Por ello es el deseo de mi corazón dedicar este trabajo a ellos

"Que DIOS nos siga colmando de BENDICIONES"

Mª Silvia Caro

AGRADECIMIENTO

A DIOS TODOPODEROSO, creador del universo por ser mi guía espiritual y fuente de vida y fortaleza que día a día enriquece mi existir.

Muy agradecida por siempre a cada unas de las personas que, directa e indirectamente, cooperaron en la realización de esta investigación. Culminarla solo fue posible gracias al aporte de muchas personas tantas, que su número no permite mencionarlas a todas explícitamente, sin que ello suponga menos reconocimiento de mi parte.

Al **Consejo Directivo de la Universidad Católica "Andrés Bello"**, quienes abrieron las puertas de este hermoso recinto a cientos de Trabajadores de la Salud con la finalidad de brindar herramientas tan importantes para el desarrollo y afianzamiento del conocimiento a través de la especialidad "Gerencia de los Servicios de Salud"

A **Todos los Profesores** de esta Casa de Estudio, por haberme orientado con todos sus conocimientos en el proceso de aprendizaje y de culminación de esta investigación.

A la **Prof. Elizabeth Martínez** y al **Dr. Rafael Nameus,** por su gran calidad humana, ayuda y orientación en los momentos más difíciles.

A la Licenciada **Lisbeth Ramos** quien aunó su esfuerzo y cedió parte de su valioso tiempo para que no faltara documentación alguna de interés que pudiese aportar.

A los **Profesionales de Enfermería** de la Red Ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1 que fueron la esencia y espíritu de esta investigación: **USTEDES** que amablemente cedieron parte de su valioso tiempo aceptando ser encuestados.

A mis hijos **Silvia y Jesús,** quienes siempre me han incentivado y contribuido a lo largo de mi carrera como Profesional de Enfermería

A todos Muchas Gracias. . .

UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO
DIRECCION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES DE SALUD

EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN FUNCIÓN DE COORDINACIÓN DE LA RED AMBULATORIA DEL DISTRITO SANITARIO Nº 1, MUNICIPIO LIBERTADOR DE CARACAS DISTRITO CAPITAL

Autora: Mª Silvia Caro
Tutora: Prof. Elizabeth Martínez
Fecha: Marzo 2007

RESUMEN

La gestión administrativa es una función que representa la base principal del desarrollo de las actividades planificadas y programadas que anualmente son ejecutadas por el personal profesional de enfermería, en función de coordinación, en la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1, Caracas, Municipio Libertador del Distrito Capital, en el presente investigación cuyo propósito es evaluar la gestión realizada por el personal de enfermería, a partir de las acciones administrativas en la prestación del servicio de salud en la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1, Caracas, Municipio Libertador del Distrito Capital durante el año 2004. La metodología utilizada para la realización del estudio fue la revisión retrospectiva, de los informes sobre y el cumplimiento de las funciones del personal de enfermería, la población estuvo constituida por 15 profesionales de enfermería en función de coordinación que integran la red ambulatoria, la muestra fue el 100% de la población, que quedó conformado por 15 profesionales de enfermería. El instrumento que se utilizo fue un encuesta de opinión de preguntas cerradas, constituido por 30 preguntas de respuestas dicotómicas (SI-NO), el instrumento fue validado por (3) tres expertos. Los datos se analizaron sobre la base de la estadística descriptiva, tabulándose los datos, con su respectivo gráfico de barra, para realizar posteriormente el análisis de la problemática planteada. Se concluye que aunque hay ausencia de la supervisión regional que genera una desvinculación operativa y funcional con el nivel primario de atención existe adecuada gestión administrativa del personal de enfermería, en función de coordinación en la Red Ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1. Se recomienda que el Departamento de Enfermería informe Sistemática y continuamente los resultados de las evoluciones al personal en función de coordinación para que ellos a su vez lo hagan llegar al personal a su cargo

Descriptores: Proceso Administrativo, Administración de los Servicios, Gestión Administrativa

INDICE GENERAL

	Pág.
APROBACION DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
LISTA DE CUADROS.....	ix
LISTA DE GRAFICOS.....	x
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO	2
I EL PROBLEMA.....	2
Planteamiento del Problema.....	2
Objetivos de la Investigación.....	5
Justificación.....	6
II MARCO TEORICO.....	7
Antecedentes.....	7
Bases Teóricas.....	10
Bases Legales.....	23
Sistema de Variables.....	24
Definición de Términos.....	26
III MARCO METODOLOGICO.....	28
Diseño de Investigación.....	28
Tipo de Investigación.....	28
Población y Muestra	29
Técnica e instrumentos de Recolección de Datos.....	29
Validez.....	30
Técnica de Análisis.....	30
IV MARCO INSTITUCIONAL	31
Reseña Histórica Distrito Sanitario Nº 1.....	31
Ubicación.....	31
Límites.....	32
Tipos de Establecimientos.....	32
Red Ambulatoria.....	32
Centro de Atención Integral.....	32

Pág.

Red Hospitalaria..... 33
Recursos de Enfermería..... 33
Departamento de Enfermería..... 33
Principios Filosóficos..... 33
Visión..... 33
Misión..... 34
Normas Generales del Departamento de Enfermería Distrito Sanitario Nº 1..... 34

V ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS..... 36
Resultados..... 37

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 45
Conclusiones..... 45
Recomendaciones..... 46

BIBLIOGRAFIA 47

ANEXOS 49
A. Instrumento de Recolección de Datos..... 50

LISTA DE CUADROS

Cuadros **Pág.**

1. Operacionalización de las Variables..... 25

2. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Organización Gestión Administrativa..... 37

3. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Programación..... 39

4. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Implementación..... 40

5. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Ejecución del Proceso Administrativo..... 42

6. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Evaluación del Proceso Administrativo..... 43

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico **Pág.**

1. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la a la Dimensión Planificación, Organización Gestión Administrativa..... 38

2. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Programación..... 39

3. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Implementación.... 41

4. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Ejecución del Proceso Administrativo..... 42

5. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Evaluación..... 43

INTRODUCCIÓN

En el campo de la enfermería, el profesional está capacitado para asumir su rol gerencial indiferentemente del puesto de trabajo que ocupe, mas sin embargo es labor de la jefatura de enfermería hacer cumplir a cabalidad las funciones administrativas asignadas desde una perspectiva estratégica, así como que se ejerza y desarrolle el potencial que posee el profesional de enfermería.

De esta manera, liderazgo, toma de decisiones, delegación de funciones y autoridad son algunos de los aspectos más importante que se posee para explotar en el campo de la gerencia y que pueden conllevar a la aplicación eficaz del proceso de atención de enfermería, y este es precisamente la piedra angular de este trabajo de investigación, ya que bajo esta visón se pretende evaluar la gestión realizada por el personal de enfermería, a partir de las acciones administrativas en la prestación del servicio de salud en la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1, Caracas, Municipio Libertador del Distrito Capital durante el año 2004.

En consideración de todo lo antes expuesto se realiza esta investigación, la cual esta conformada de las siguientes partes:

Se divide en 5 capítulos, donde en el Capitulo I, El Problema: hablará sobre el planteamiento del problema, la formulación, los objetivos y la justificación de la investigación; en el Capitulo II, Marco Teórico: de este se puede desglosar: Antecedentes, bases teóricas, Efecto del tabaquismo en el fumador pasivo, El personal de enfermería , Bases legales, Sistema de variables y Definición de términos; el Capitulo III, Marco Metodológico, se subdivide en Diseño y Tipo de investigación, Población y Muestra, Técnica de

recolección de datos, Descripción del instrumento, Técnica de análisis de datos; el Capitulo IV, Análisis e Interpretación de los Resultados: tratará acerca de la presentación y análisis de los cuadros estadísticos; y por ultimo el Capitulo V, Conclusiones y Recomendaciones seguida de la Bibliografía y los Anexos.

CAPITULO
I
EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad la administración de los servicios de enfermería, dentro del sistema de salud, amerita de profesionales que asuman el rol gerencial administrativo con un alto nivel de responsabilidad y ética, así como con amplio liderazgo, que motive cambios significativos según el área de competencia.

De esta manera, la práctica profesional de enfermería en la sociedad debe ser capaz de responder a los cambios que experimentan las organizaciones que brindan atención a la salud como parte del concepto organizacional con verdadera autonomía e identidad profesional centrada en los modelos y sistemas de enfermería, y en el trabajo de equipo que exige motivación, participación e interacción entre sus integrantes, lo que contribuye en gran medida, a lograr estilos de gerencia de enfermería que se adapten a los nuevos paradigmas que plantea la atención de la salud.

En tal sentido, los profesionales de enfermería son los ejecutores de cualquier actividad en las instituciones asistenciales, por lo tanto constituyen una parte fundamental de los recursos humanos en la práctica de salud; por cuanto ejercen funciones técnico - administrativas que se deben cumplir eficazmente en el nivel de atención y cargo que ocupen en cualquier centro asistencial hospitalario. Desde este punto de vista, el ejercicio de la profesión implica el liderazgo, la planificación, la toma de decisiones y, el desarrollo y la aplicación de metodologías de atención sistematizada, para brindar un

servicio oportuno, eficiente, eficaz, integral y continuado, es decir, debe ejercer el rol de Gerente de la Administración de los Servicios de Enfermería.

Según un Trabajo de Investigación realizado por el Quinto Año de Licenciadas en Enfermería de la Universidad de Antofagasta de Chile (2000): La enfermería a nivel mundial vive una crisis de identidad y necesita delimitar su campo de acción en el trabajo independiente, ya que es una debilidad interna el realizar mayoritariamente actividades de dependencia médica, e incluso al asumir otras tareas externas a las propias del rol. (p. 20)

De tal manera que, la visión de los nuevos profesionales de enfermería debe estar orientada hacia un compromiso por hacer de la práctica de la profesión disciplina y una ocupación que exprese el liderazgo en las reales necesidades de la sociedad, ya que la enfermería es una organización profesional sólida, con un cuerpo de conocimientos propios, una autonomía y métodos de trabajo que le identifican dentro del equipo dedicado a los cuidados de la salud. Desde esta perspectiva, la enfermería debe conllevar a un proceso de liderazgo que implique el gran desafío de clarificar y hacer visible el rol del profesional de enfermería, reforzando la profesión como parte fundamental de los sistemas de salud.

Desde el año 2001, las supervisiones y evaluaciones realizadas por parte de la Dirección Regional de Enfermería fueron suspendidas debido a los cambios que se suscitaron en el Ministerio de Salud y Desarrollo Social

En virtud de lo anteriormente descrito es que surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Qué procesos administrativos son realizados por el personal de enfermería en la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1?
- ¿Se cumplió la programación y planificación por el personal de enfermería en la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1 durante el año 2006?
- ¿Cuáles son las principales fallas en los procesos administrativos realizados por el personal de enfermería del Distrito Sanitario Nº 1?

- ¿Cómo es la gestión administrativa del personal de enfermería en función de coordinación de la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1?
- ¿Cuales son las acciones que realiza el personal de enfermería en la prestación del servicio de salud en la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1, Caracas, Municipio Libertador del Distrito Capital durante el año 2006?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Evaluar la gestión de las acciones administrativas realizada por el personal de enfermería, en la prestación del servicio de salud en la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1del Municipio Libertador .Caracas. Distrito Capital durante el año 2006.

Objetivos Específicos:

- Identificar los procesos administrativos realizados por el personal de enfermería del Distrito Sanitario Nº 1.
- Determinar el cumplimiento de la programación y planificación durante el año 2006.
- Determinar las principales fallas en los procesos administrativos realizados por el personal de enfermería del Distrito Sanitario Nº 1.
- Evaluar la gestión administrativa del personal de enfermería en función de coordinación de la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1.
- Notificar los resultados obtenidos a los Directivos y al Departamento de Enfermería del Distrito Sanitario Nº 1

Justificación

La profesión de enfermería ha cambiado a través del tiempo tomando situaciones importantes dentro del campo de la salud, gracias a la

preocupación de aquellos que representan esta humana labor, desde esta perspectiva, el personal de enfermería es un diseñador y gestor de cuidados, a través del proceso de enfermería, ya que posee una autonomía profesional y un liderazgo que energiza a la profesión desde su organización, para promover los cambios en la visión de salud, que surge desde las personas, familias y/o comunidades.

De esta manera el presente trabajo de investigación se justifica, porque se pretende evaluar las acciones administrativas realizada por el personal de enfermería, que ejercen sus funciones en la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1, Caracas, Municipio Libertador del Distrito Capital durante el año 2006 de modo, de garantizar y enriquecer los conocimientos teóricos y prácticos sobre la importancia de la evaluación en la ejecución de los procesos de la gestión administrativa

Por otra parte, será de gran utilidad para los otros distritos sanitarios y autoridades regional y ministerial, ya que sus resultados le darán una visión más amplia para emprender acciones y correctivos a largo plazo.

Así mismo, se establecerá pautas que promoverán en el profesional de enfermería actitudes de cambio, innovación y compromiso en la gestión administrativa para la búsqueda de la excelencia en la práctica profesional, así como también lo actualizará para el manejo y tendencias actuales del proceso de gestión, de tal manera que participe como agente transformador del cambio en los servicios de salud, alentando además, a la comunicación, la toma de decisiones, afianzando el liderazgo y a la delegación de funciones.

En cuanto al aspecto metodológico, se aspira que los resultados de ésta investigación sirvan como aporte importante en la búsqueda de alternativas dentro del campo de enfermería específicamente en el ámbito de la función administrativa de los servicios de salud.

Por último, se espera que esta investigación, contribuya al redimensionamiento de los estilos de gestión administrativa, para mejorar la calidad de atención de enfermería.

CAPITULO
II
MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes son una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados con el problema formulado.

Ortiz, A. (2000), realizó una investigación denominada "Estrategias para el Desarrollo Estructural y Operativo de la Gestión del Cuidado en Enfermería en las Instituciones Hospitalarias de Tercer Nivel de Atención". De tal manera que, plantea como alternativas de ajuste de la gestión del cuidado y las acciones de enfermería los siguientes: (a) Equipos de mejoramiento continuo; (b) Evaluación sistemática y asesoría; (c) Apoyo técnico-científico con un profesional de enfermería en control interno. Propone, además, un programa integrador de los cursos sobre cuidado, proceso de enfermería y calidad del cuidado para los profesionales en enfermería y los docentes del núcleo clínico. Por último, formula estrategias de interlocución entre los profesionales en enfermería y los docentes de la Facultad con el fin de cualificar las acciones de cuidado y ajustar el currículo. Por consiguiente, dadas las semejanzas con el tema en estudio, se tomaron en consideración las diversas estrategias de acción seguidas, ayudando a orientar la investigación.

Por otro lado El trabajo de investigación presentado por las Licenciadas de Enfermería de Quinto año de la Universidad de Antofagata en el VIII Congreso Nacional de Estudiantes de Enfermería de Chile (2000) titulado "Hacia el Constructo de un Nuevo Paradigma de Enfermería", expone de manera clara que el actual contexto de salud exige de enfermería un cambio en su forma de participación, especificando además que el profesional de

enfermería se ha vuelto esclavo, con miedo a desarrollar la profesión de manera autónoma, desarrollando un modelo centrado en un paradigma que debe cambiar. Las autoras especifican además que la enfermería vive una crisis de identidad y necesita delimitar su campo de acción en el trabajo independiente, ya que es una debilidad interna el realizar mayoritariamente actividades de dependencia médica, e incluso al asumir otras tareas externas a las propias del Rol. De tal manera que se proponen los siguientes objetivos: (a) Posicionar a la profesión de un reconocido prestigio ante la comunidad a través del esfuerzo integrado. (b) Mejorar la calidad de los servicios de enfermería, a través del cambio de Paradigma. (c) Demostrar el trabajo autónomo y ejercer el liderazgo como futuros profesionales de excelencia.

La organización del trabajo estuvo constituida por la división del curso en grupos escogidos al azar. Concluyéndose entre otras cosa: (a) No permitir que se mimeticen con el funcionamiento del servicio en el cual se desarrollan las experiencias clínicas. (b) La formación de los nuevos profesionales debe estar orientada hacia la visión de futuro de enfermería y en un compromiso por hacer de ella una disciplina y una profesión que expresa su liderazgo en las reales necesidades de la sociedad en relación a los Cuidados de Enfermería.

Así mismo Durán y García (1995), en su estudio titulado: "Estilo de Supervisión y la Calidad de Atención que Brinda la Enfermera de Atención Directa", realizado en el Hospital Jesús Yerena de Lídice de Caracas, los autores demostraron que existen carencias en la función de supervisión, ya que no se ejerce influencia en las enfermeras de atención directa para brindar una atención de calidad, lo que equivale a decir que, el estilo de supervisión guarda estrecha relación con la calidad de atención. De esta manera, el estudio evidenció la necesidad de que los administradores de enfermería se preocupen por el buen funcionamiento de los institutos, a través de una buena gerencia y participación de todo el personal que labora en él, específicamente, de las

enfermeras de atención directa; ya que con su intervención contribuirían a mejorar la calidad de atención de enfermería y al crecimiento profesional.

Por otro lado, Cortez, M. (1991), realizó un estudio descriptivo titulado: "Diagnóstico sobre Gerencia de Hospitales, Calidad y Productividad," con el propósito de evidenciar la importancia y trascendencia que tiene una adecuada gerencia para el armonioso funcionamiento de los centros hospitalarios. Concluyendo que, los hospitales venezolanos no poseen criterios de gerencia definidos, de tal manera que, los criterios de calidad y productividad no están siendo aplicados. Por lo tanto, en base a esta investigación se presentó una organización de conocimientos que sustentaron la fundamentación teórica del presente estudio.

Estas investigaciones están relacionadas con el presente estudio porque establece la vinculación entre el proceso de evaluación y el cumplimiento de las funciones administrativas por parte del personal de enfermería del Distrito Nº 1

Bases Teóricas

Gerencia en Enfermería

En la gerencia en enfermería se aplican las mismas clasificaciones usadas en cualquier tipo de gerencias, en tal sentido la enfermera como gerente debe cumplir con los siguientes papeles del gerente explicados por Robbins, S. (1998):

1. Papel Interpersonal. Todo gerente posee el papel de líder, ya que incluye contratar, entrenar, motivar, y disciplinar otros empleados, a este respecto a otros profesionales de enfermería.
2. Papel de Información. Los gerentes deben actuar como difusor y vocero para transmitir información a los miembros de la organización.
3. Papel de Decisión. El gerente debe ser emprendedor, iniciando y controlando nuevos proyectos que mejorarán el desempeño de su

Organización o en el caso de enfermería de su servicio o unidad, además, toman las medidas correctivas en respuestas a imprevistos, así como son responsables de disponer y administrar racionalmente los recursos humanos y materiales. Y por último, "Actúan como negociadores cuando discuten y negocian con otros grupos para obtener ventajas para sus unidades" (Robbins S., 1998, p. 38).

Además, no es suficiente saber gerenciar, se debe estar preparado para hacerlo, es decir, el profesional de enfermería debe poseer las habilidades gerenciales que identifican aquellas capacidades o comportamientos que son cruciales para el éxito. Al respecto Robbins, S. (1998) establece que existen habilidades generales y especificas. Las habilidades generales están comprendidas por las conceptuales (capacidad mental de analizar y diagnosticar situaciones complejas); interpersonales (incluyen la capacidad de trabajar con otras personas, entenderlas y motivarlas, bien sea en forma individual o grupal); técnicas (Capacidad de aplicar conocimientos especializados o experiencias); y las políticas (Capacidad de incrementar la importancia del propio puesto, construir una poderosa base y establecer conexiones correctas).

Las habilidades específicas por su parte, están identificadas en seis grupos de comportamientos que explican poco más del 50% la efectividad del gerente: (Robbins S., 1998, p. 39)

> (a) Control de ambiente y de los recursos de la organización, demostrar la capacidad de ser proactivo y estar a la vanguardia en los cambios ambientales, "también involucra basar las decisiones sobre los recursos en un conocimiento claro, actualizado y preciso en los objetivos" (b) Organización y coordinación, se organizan en torno a tareas, coordinando luego las relaciones interdependientes que existan entre aquellas, sin importar cuáles sean. (c) Manejo de la información, uso de los canales de comunicación para identificar problemas y tomar decisiones. (d) Ser el sustento del crecimiento y el desarrollo, a través de un proceso continuo de aprendizaje del trabajo. (e) Motivación de los empleados y manejo de conflictos. (f) Solución estratégica de problemas, adoptar la responsabilidad

de sus propias decisiones y se aseguran que sus subordinados usen efectivamente sus habilidades de toma de decisiones.

En este sentido, la gerencia en enfermería es una forma de catalizador, en donde se asume la responsabilidad de administrar el proceso de cambio, de reinventar por completo sus unidades y servicios para adaptarlas al cambiante mundo, así, Peter T. (citado en Robbins S., 1998), establece que:

> El trabajo gerencial se está convirtiendo cada vez más en algo parecido a malabarear una docena de pelotas en la oscuridad, sobre la cubierta de un barco, en medio de una tempestad Requiere cambiar un ambiente caótico en una oportunidad. La oportunidad para obtener una ventaja competitiva... siendo más listo, más flexible, más rápida, más eficiente y mejor para responder a las necesidades. (p. 42)

En general, el profesional de enfermería como gerente, prospera en cualquier situación, faculta a sus subordinados, comparte información y comprende las diferencias, es decir, a la enfermera o enfermero como gerente les corresponde coordinar casi toda la prestación de servicios, brindar el cuidado de enfermería, dirigir un importante número de personas y manejar la ejecución de una gran parte del recurso material existente en su unidad o servicio.

Además debe conocer los principales problemas de salud de la comunidad para actuar en la prevención y promoción de la salud y brindar medidas curativas y de readaptación.

Planificación.

Es un proceso mental, por lo tanto es un proceso intelectual, se basa en hechos y no en emociones o deseos para programar actividades. Comprende un ordenamiento racional de los recursos a través de objetivos precisos. Implica formulación y ejecución de actividades coherentes con los fines y las metas programadas. Bolívar (2005)

Propósito de la Planificación:

- Mejorar el Servicio, mediante la organización, estimulación, motivación y fomento de la producción y bienestar del personal.
- Preparar el personal para el cambio mantenerlo informado de los resultados de la supervisión
- Modificar y mejorar los procedimientos para aumentar la calidad de servicio de enfermería o de otra área.

Características

- La planificación es una metodología para la toma de decisiones.
- La planificación intenta optimizar el logro de los objetivos.
- La planificación trata de hacer coherente los objetivos con la disponibilidad de recursos y necesidades.
- La planificación es reflexión del presente para convertirla en reflexión sobre el futuro.
- La planificación es un proceso social.
- La planificación es un esfuerzo deliberado de cambiar una situación que resulta insatisfactoria.
- La planificación intenta elegir racionalmente las alternativas que mejor se ajustan a los valores de quien las elige.

Fases del Proceso de Planificación

El proceso de Planificación se puede resumir en dos grandes fases que incorporan la comunicación y las decisiones respectivas. Esas fases son la de análisis y la de diseño. En la primera fase, el equipo que planifica define los problemas que deben ser resueltos, los describe, establece las relaciones entre estos, los diagramas para comunicarlos en forma de síntesis, los jerarquiza y selecciona nudos críticos. Una vez que se llega a acuerdos sobre lo que se

debe resolver se procede a diseñar objetivos y estrategias de resolución.

- **Formulación**

Es necesario buscar una estrategia para cada debilidad y amenaza, teniendo en vista los objetivos planteados inicialmente. Habrá una estrategia para cada carencia, grande o pequeña y se tendrán tantas como sea necesario para lograr los objetivos propuestos por cada uno de los departamentos.

- **Planteamiento de actividades**

Es el momento de realizar una lista de actividades para poner en marcha las estrategias y obtener los objetivos. Hay que tener en cuenta el orden cronológico ya que, como es obvio, algunas acciones dependen del resultado de las anteriores, también se debe ser cuidadoso con la administración de los recursos.

- **Responsables**

Una vez terminada la lista de actividades, es necesario nombrar a los responsables de llevar a cabo cada una. Cuando la planificación es grupal, se pueden dividir las tareas asegurándose de que realmente se cumplan.

- **Lugar**

Es importante delimitar dónde se realizará cada actividad. Esto nos ayudará a tener claro donde nos movemos y para qué específicamente planificamos esa actividad en ese lugar.

- **Tiempo**

El tiempo es una variable fundamental, no sólo en una planificación sino en toda en todos los quehaceres de la vida diaria, por lo que conviene aprender a controlarla y manejarla para obtener los mejores resultados en el menor tiempo. No olvidar que el tiempo es dinero. A cada actividad se le deberá asignar un tiempo, un día, una fecha.

- **Recursos**

Luego de fijada la actividad, se deberá pensar qué recursos serán necesarios para llevarla adelante, esos recursos podrán ser humanos, físicos, tecnológicos, etc. Será necesario, además, contar con ellos con anticipación para tener seguridad de que dicha actividad será una realidad.

- **Objetivo General:**

Es la herramienta de la planificación que señala el cambio más importante que se espera alcanzar con la intervención en la solución de un problema y determina el impacto del proyecto, que se aspira conseguir una vez ejecutado este o luego de varios años de culminada la intervención.

- **Objetivos Específicos:**

Son las herramientas que responden al ¿cómo hacer? para alcanzar el Objetivo General de un plan o proyecto, a través de una serie de resultados parciales que van generando cambios progresivos en la situación o problema objeto de la intervención.

- **Implementación:**

El propósito de esta fase es garantizar que se ha ideado todo lo necesario para llevar a cabo la planificación de manera eficiente y producir buenos resultados. Incluye actividades tales como: diseño organizacional, elaboración de presupuestos para asignar recursos económicos que avalen la misma, elaboración de políticas y procedimientos, motivación del personal, reentrenamiento, compensación y reclutamiento, diseño de sistemas de información, de indicadores, modificar acciones de comercialización, etc. Todo esto es lo que comprende la planificación, que surge de una evaluación responsable de lo que se puede y debe hacerse para llevar a realidad la planificación.

En esta fase se juega el éxito de la planificación (en cuanto a la acción no en cuanto al resultado) y depende de la capacidad del liderazgo de la organización para alinear a toda la organización en torno al plan.

- **Ejecución:**

Es llevar a la práctica todo lo programado. Esto le da sentido a todos los pasos que antes realizamos y asegura una buena puesta en práctica. Si se cumple con los requisitos de esta planificación se comprobará que ésta trasciende el papel donde se escribió y logra transformaciones en el trabajo.

- Cumplimiento de los objetivos
- Supervisión de las operaciones, sistemas de control.
- Considerar ajustes y asignaciones de recursos.

- **Evaluación**

La evaluación es un proceso de medición que ayuda a contestar preguntas como ¿Qué se está haciendo?, ¿Qué se hizo? , ¿Qué se podrá hacer? Generalmente se cree que la evaluación es lo último, cuando lo hecho, hecho está. Pero no es así, o por lo menos no debería serlo. Debe ser un proceso constante que acompañe y que ayude a la reflexión sobre lo que se está haciendo. Esto permitirá cambiar sobre la marcha cuando se ve que algo no anda bien o que no esta funcionando.

Los resultados de una evaluación siempre enriquecen y permiten retroalimentar una próxima planificación, en donde se tendrán en cuenta los aspectos positivos y negativos que se evaluaron. Si no se finaliza con una buena evaluación, se perderá gran parte del beneficio de haber planificado ya se pierde la oportunidad de aprender de lo hecho."

Planificación en Enfermería

La Planificación de actividades de enfermería permite conocer:

1. Las demandas y necesidades de cuidados de la población atendida así como el grado de dependencia.
2. El total de personas y el tipo de demanda que se realiza a los servicios de enfermería.
3. La capacidad de resolución de la atención enfermería.
4. La prestación de cuidados en atención programada.
5. La utilización efectiva eficaz y oportuna de recursos materiales y humanos.
6. La evaluación de la actividad a partir de indicadores.

Se planifica para resolver problemas cuyo diagnóstico permite elaborar estrategias, definir objetivos y establecer metas

Principios de la Planificación en Enfermería:

- **Racionalización:** Implica que la distribución y utilización de los recursos disponibles sean claros y adecuados a los objetivos y metas programadas y las habilidades en planes y programas.
- **Previsión:** Anticiparse a los acontecimientos en lo referente a la elaboración de planes y programas, formulación de objetivos y metas, distribución de materiales.
- **Unidad:** todos los planes y programas deben tener unidades y créditos, deben tomar una integración orgánica y coherente.
- **Flexibilidad:** Prever en los planes cierto margen para cambios e imprevistos que permita hacer adaptaciones sin tener que modificar el plan.
- **Continuidad:** la planificación del proceso de enfermería es continuo, el cuidado debe ser para realizarlo permanentemente.
- **Eficiencia:** Debe haber un equilibrio entre el máximo de beneficio con el mínimo esfuerzo y costo.

- **Simplificación:** Establece que los objetivos y metas programadas deben ser sencillos y los productos también deben estandarizarse al igual que los elementos de la elaboración del producto.
- **Inherencia:** Uno de los propósitos de la atención de enfermería es que quede de manifiesto como los cuidados de un usuario, difieren de otro que tenga el mismo diagnostico medico o de enfermería.
- **Objetivo:** Todo plan debe tener objetivos, de acuerdo a las necesidades del usuario y a los recursos disponibles
- **Equilibrio:** Debe de haber un equilibrio entre los objetivos y metas planificadas y los recursos disponibles.

Estructuración de la Planificación en Enfermería

Es la preparación, discusión y aprobación de la planificación tomándose en cuenta los tres niveles de actuación.

- **Nivel Técnico:** Equipo de trabajo, es donde se cumple con los objetivos plateados (Enfermería)
- **Nivel Técnico-Administrativo:** Áreas o Departamentos, es donde se supervisa las operaciones, sistema de control (Departamento de Enfermería, Distritos Sanitarios)
- **Nivel Político -Administrativo:** Dirección, es donde se asigna recursos financieros y humanos y se establecen las políticas a seguir(Coordinación Regionales de Enfermería, Dirección Nacional de Enfermería)

Personal de Enfermería en la Red Ambulatoria

Las funciones del personal de enfermería dedicado al programa de Salud en la Red Ambulatoria son de tipo asistencial, administrativo, docente y de investigación.

Según, Casamiquela, J. (1998). Enuncia dichas funciones de la siguiente manera:

Funciones Administrativas:

Las cuales se clasifican en: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación, Supervisión y Evaluación

Planificación

- Planificar las actividades de enfermería a desarrollar en términos de los objetivos programados.
- Programar actividades de orientación relacionadas con las normas, técnicas y procedimientos a nivel operacional.
- Promover el progreso del personal de enfermería a través de Estudios Post-Básicos-Grados y Postgrados
- Coordinar con el personal docente las actividades de pasantías de estudiantes de enfermería *y* de otros planteles educacionales en diferentes niveles.
- Colaborar con el Ministerio de Educación en la promoción de estudios de enfermería a nivel de los planteles educacionales.
- Mantenerse actualizada sobre adelantos científicos y de los avance de enfermería. Estimulando el procedimiento de los programas docentes.

Organización

- Organizar los servicios de Enfermería correspondientes al Distrito Sanitario asignado, de acuerdo a los principios administrativos' Unidad de Mando y División de Trabajo,
- Conocer la funcionalidad de los aspectos físicos y de los recursos humanos-materiales y de equipos en relación a las necesidades de los servicios, para recomendar los cambios o mejoramientos.
- Seleccionar y proponer el personal de enfermería para desempeñar cargos en todos los niveles de atención del distrito, exigiendo los requisitos para funciones de cargo.

- Conocer e interpretar; doctrina-objetivos-organigramas-normas-reglamento y funciones del personal de enfermería en servicio; al nuevo ingresado y personal de otras disciplinas.
- Establecer y fomentar el trabajo en equipo de acuerdo al sistema de atención de enfermería establecido.
- Delegar autoridad y exigir el cumplimiento de normas-reglamentos y funciones especificas del personal de enfermería.
- Organizar, motivar y participar directamente en las actividades que se realizan en situaciones de catástrofe y calamidades publicas.
- Informar por escrito a la dirección de las actividades desarrolladas en el departamento de enfermería, como también notificar de las necesidades y problemas confrontados en le desempeño de las mismas.
- Participar en la organización de los comités técnicos asesor del distrito e intervenir en las reuniones de estos, cuando la situación lo requiera.

Dirección

- Dirigir las actividades de! departamento de enfermería de! distrito Sanitario asignado.
- Promover ascensos basados en ¡a evaluación de actividades y currículo del individuo.
- Promover una política encaminada al bienestar del personal.
- Conocer e investigar los problemas del personal antes de tomar decisiones, solicitando oportunamente la asesora del caso.
- Es responsable de la elaboración del informe global mensual de las actividades del distrito.
- Elaborar informe anual de las actividades desarrolladas y propósitos para el nuevo año.
- Representar al departamento de enfermería de eventos científicos-culturales y sociales de interés para el crecimiento y desarrollo de los servicios de enfermería.

- Programar un sistema de comunicación efectivo y oportuno a nivel operacional.
- Participar en el programa de reuniones técnico-administrativo, establecido por el departamento de enfermería sub.-regional.

Coordinación

- Coordinar con el equipo de salud, las acciones a desarrollar en los programas integrales para el alcance de las metas propuestas.
- Coordinar con et equipo administrativo las acciones a desarrollar en cuanto a normas y reglamentos de los establecimientos.
- Coordinar las actividades técnico-administrativas- docentes y de investigación que atañen al departamento de enfermería.
- Coordinar con el equipo de salud los estudios sobre necesidades *y* recursos de la comunidad, al fin de orientar a sus miembros en la mejor utilización de los mismos.

Supervisión

- Supervisar los servicios d enfermería de todos los establecimientos del Distrito Sanitario con fines de: Organizar- Investigar- Accesoria y evaluación de los programas a desarrollar.
- Establecer un programa de supervisión en equipo los recursos físicos y materiales de los servicios de enfermería.
- Establecer un programa de supervisión en equipos de técnicas y procedimientos de los servicios de enfermería.

Evaluación

- Establecer un programa de evaluación continuadas de los servicios de enfermería, basándose en las normas vigentes.
- Promover la evaluación continuadas de los servicios de enfermería, basándose en la norma establecida.

- Promover la evaluación continuada de los registros de enfermería, basándose en los instructivos establecidos.

Técnicas-Asistenciales:

- Promover y participar en la planificación del programa de adiestramiento en servicio para el personal de acuerdo a las necesidades de este y de los servicios; aplicando la filosofía y objetivos de ¡a evaluación.
- Fomentar y participar en la planificación del programa educativo y de relaciones publicas con la comunidad.
- Programar estrategias a seguir en actividades para satisfacer necesidades de atención a las comunidades.
- Programar reuniones técnicas, administrativas y de investigación intra y extra industriales.
- Estimar recursos humanos y materiales.
- Organizar servicios de enfermería.
- Seleccionar y proponer el personal de enfermería para optar a cargos.
- Conocer la filosofía, objetivos, organigramas y funciones para interpretar a los nuevos ingresos.
- Dirigir las actividades de enfermería a desarrollarse en el Ambulatorio.
- Promover ascensos basados en las evaluaciones.
- Elaborar informes mensuales y finales.
- Elaborar entrega de cuenta mensual.
- Programar un sistema de conocimientos efectivos y oportunos a nivel operacional.
- Coordinar las acciones a desarrollarse en los programas integrales para el alcance de las metas propuestas.
- Supervisar los servicios de enfermería.
- Establecer programas de supervisión en equipo de los recursos físicos y materiales de los servicios de enfermería.

- Establecer programas de evaluación basados en las normas vigentes.
- Establecer el sistema de enfermería.

Funciones Docentes:

- Desarrollar estrategias educativas orientadas al fomento, protección y restauración de la salud, así como la prevención de riesgos de enfermar o morir.
- Establecer los manuales de normas y procedimientos de las actividades diarias.
- Interpretar los determinantes sociales que intervienen en la formación de los comportamientos humanos.
- Lograr el desarrollo de una cultura de salud, donde se estimule a la comunidad y al personal a adoptar estilos de vida saludables.

Funciones de Investigación.

- Promover y realizar la investigación de todos los aspectos, relacionados con técnicas y procedimientos de enfermería.
- Fomentar en le personal el interés en actividades de investigación.
- Identifica las expectativas en relación a la Salud Comunitaria
- Promover a nivel operacional los estudios de investigación de la comunidad, a fin de conocer la situación de salud como medio de planificar las acciones de enfermería.
- Evalúa la eficacia de Intervenciones de Enfermería en los Programas de Salud dentro en la Red Ambulatoria.
- Establecimiento de normas para valorar en forma adecuada la salud y medir los resultados y enfoques en el individuo sano.
- Medir los conocimientos sobre la salud.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1978), considera que en razón de que los servicios de salud pueden responder ante las necesidades de la población desatendida, recomienda evaluar continuamente si personal, coberturas y estructuras.

Evaluar es una función del proceso administrativo, su importancia se deriva en que es la función, guía o "brújula" para la dirección de la gestión administrativa. Si no se evalúa no se adquiere la consecuencia de dirección. Función acción propia o característica de una profesión u oficio en cumplimiento o ejecución de las actividades.

Bases Legales

La Constitución de la República bolivariana de Venezuela (1999) establece en su artículo 83 lo siguiente:

> ...Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República.

De lo anteriormente expuesto, se deriva la importancia

Por otro lado, en el Código Deontológico de Enfermería queda claramente expresada la responsabilidad de enfermería específicamente en los artículos 3 y 36. Dichos artículos señalan que el personal de enfermería tiene la obligación y responsabilidad de prestar servicio que contribuya con el mantenimiento, la pronta recuperación de la salud y la disminución de posibles complicaciones en todos los individuos principalmente en aquellos cuya condición de vida puede estar seriamente comprometida.

Finalmente, la Ley del Ejercicio Profesional de Enfermería (2005), en su Capítulo IV Artículo 13 ordinales del 1 al 5 establece los deberes como uno de los principios rectores que el profesional de enfermería tiene para con los pacientes o usuarios a los cuales les proporciona cuidados.

En consecuencia, la actuación del profesional de enfermería en los servicios de salud de la red ambulatoria conlleva en este país responsabilidades y deberes que derivan del marco legal vigente y de

principios éticos que rigen las actuaciones de los miembros del equipo de salud.

Sistema de Variables

Las variables según Balestrini (2002) son "un aspecto o dimensión de un objeto que adquiere distintos valores y por lo tanto varia" (p.113).

Definición Conceptual de las Variables

Las variables conceptuales son aquellas que describen la esencia, las características reales de un objeto o fenómeno. Hernández, Fernández y Baptista (1998). Tomando en cuenta los objetivos específicos de la presente investigación se procedió a identificar las variables en estudio y definirlas.

Definición Operacional de las Variables

La variable operacional implica seleccionar los indicadores contenidos de acuerdo con el significado que se le ha otorgado a través de sus dimensiones a la variable en estudio. (Balestrini, M. 2002: 114). En otras palabras, especifica que actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1
Operacionalización de Variables

Dimensión	Indicador	Subindicador	Instrumento	Ítem
Planificación	Organización	Reuniones Técnicas Administrativas	Cuestionario	1
		Organigrama Funcional		2
		Organigrama Estructural		3
		Principios fundamentales		4
		Funciones del personal de enfermería por escrito		5
		Tareas del personal auxiliar de enfermería por escrito		6
		Programación Anual de Actividades para el personal de enfermería		7
	Programación	Manual de Normas y Procedimientos	Cuestionario	8
		Manual de Normas Administrativas		9
		Entrega de Cuenta		10
		Plan Anual de Vacaciones		11
		Registro de Asistencia del Personal		12
		Cronograma Anual de Supervisión a los Servicios del Ambulatorio		13
	Implementación	Programación de los Objetivos de Desempeño Individual (ODI)	Cuestionario	14
		Plan de Reuniones del Personal de Enfermería		15
		Libro de Acta de Reuniones		16
		Registro Diario de Actividades según Cronograma		17
		Registro de Asistencia del Personal		18
		Registro de Observaciones de las Supervisiones realizadas		19
		Diagnostico Administrativo del Personal de Enfermería		20
		Diagnostico Docente del Personal de Enfermería		21
	Ejecución	Informe mensual de enfermería	Cuestionario	22
		Pedido de materiales e insumos		23
		Uso del Uniforme acorde a las normas establecidas		24
		Archivo de correspondencia enviada y recibida		25
		Archivo de expedientes del personal de enfermería		26
	Evaluación	Eficiencia Personal Auxiliar	Cuestionario	27
		Desempeño Profesional de Enfermería		28
		Evaluación de Actividades Realizadas		29
		Cumplimiento de Metas y Objetivos		30

Definición de Términos Básicos

- **Administración**: Ciencia social cuyo sujeto y objeto es para y con los hombres, permitiendo analizar, interpretar y efectuar el diagnóstico de la situación, así como dirigir el desarrollo del sistema.
- **Autoridad**: Es el poder de decidir que tiene un individuo en la institución, de acuerdo con su cargo.
- **Creatividad**: Capacidad de combinar ideas de una manera única o de hacer asociaciones inusuales entre ideas.
- **Delegar**: Es asignarle tareas a una persona de acuerdo con la capacidad que posee y el cargo que ocupa.
- **Disciplina**: Consiste esencialmente en la obediencia, la actividad, la presencia y los signos exteriores de respeto realizado conforme a las convenciones establecida entre la empresa y sus agentes.
- **Dirección**: Etapa del proceso administrativo que representa la puesta en marcha efectiva del plan.
- **Efectividad**: Significa hacer lo correcto
- **Eficacia**: Es realizar un objetivo, cuyos efectos están en armonía con las intenciones que los planificadores o realizadores tenían en mente.
- **Eficiencia**: Es la consecución de los fines deseados, los cuales son logrados con el menor recurso posible, o bien, con unos recursos dados, el más alto efecto posible es obtenido.
- **Gerenciar**: consiste en agregar valor a la gestión. Es una disciplina que provee estrategias útiles al profesional en enfermería, quien debe realizar acciones encaminadas a buscar nuevos recursos y agregar valor a los procesos que conforman la gestión del cuidado.
- **Gestión**: Por gestión se entiende el conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un objetivo, meta o propósito; en cuyo resultado influye la utilización de los recursos.
- **Incentivo**: Lo que induce a una persona a emprender la acción.

- **Jerarquía**: Está constituida por una serie de jefes que van desde la autoridad superior a los agentes inferiores. La vía jerárquica es el camino que siguen, pasando por todos los grados de la jerarquía, las comunicaciones que parten de la autoridad superior a las inferiores.
- **Organización**: Etapa del proceso de administrativo en que se pretende que las personas que van a desempeñar el trabajo se constituya en grupos organizados, relacionados entre sí y con medios que utilizarán.
- **Planificación**: Es la etapa inicial del proceso administrativo y constituye la base de toda actuación posteriores un momento de estudio de la situación y de previsión de lo que se va a intentar conseguir, así como los medios que será preciso emplear en el tiempo que se determine idóneo.

CAPITULO
III
MARCO METODOLOGICO

En el presenta capitulo se presenta el tipo de investigación, la población y muestra, la técnica e instrumento de recolección de información (encuesta de opinión) , validez y confiabilidad, análisis de los resultados y presentación de los resultados.

Diseño de Investigación.

La investigación se ubica dentro de los parámetros del diseño no experimental. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (1998) "sin llevar a cabo la manipulación de las variables independientes… la observación se realiza en el ambiente natural de la variable objeto de estudio" (Pág. 82).

En cuanto a la fuente de recolección la misma queda enmarcada como una investigación de campo ya que la investigadora tomo los datos del propio lugar donde estos ocurren, Hurtado (2000) explica que el propósito de estas investigaciones es "describir un evento obteniendo datos de fuentes vivas o directas, en su ambiente natural" (Pág. 230).

Es una investigación de campo, puesto que los datos se obtendrán en el lugar donde se desarrollaron los hechos, en este caso en el Distrito Sanitario N° 1del Municipio Libertador .Caracas. Distrito Capital

Tipo de Investigación

A su vez, esta investigación es descriptiva porque se describen las características más distintivas con respecto a la gestión de las acciones

servicio de salud en la red ambulatoria del Distrito Sanitario N° 1del Municipio Libertador .Caracas. Distrito Capital durante el año 2006.

Población y Muestra

La población de una investigación es definida por Hernández, Fernández y Baptista (1998), como: "...el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 204). La población estuvo constituida por quince (15) profesionales de enfermería las cuales laboran en los ambulatorio adscrito al Distrito Sanitario N° 1del Municipio Libertador .Caracas. Distrito Capital

Milton y Tsokos. (1998) denomina muestra "a un conjunto representativo de la población, es decir un numero de individuos u objetos seleccionados metódicamente del conjunto total, y cada uno de ellos constituye un elemento de la población".

En esta investigación, por ser una población pequeña se toma la totalidad de la misma, la cual quedo conformada por el 100%.

Técnica de Recolección de Datos

En atención a que toda técnica requiere de un instrumento que según Arias (1999) es "el medio material que se emplea para recoger y almacenar información" (p.53).

Según Hurtado (2000), la encuesta "consiste en obtener información a través de preguntas, sin establecer el diálogo con el encuestado y el grado de interacción es menor" (p.42)

A través de la técnica de la encuesta se diseño un cuestionario, tomando en cuenta los objetivos formulados y la operacionalización de las variables. El cuestionario constó de veinte (20) ítems, que medió la variable, cuyas opciones de respuestas son: Si – No. (Ver anexo A).

Validez

La validez de este instrumento y de cualquier otro depende de la fidelidad con que mide lo que se propone medir. La validez se refiere al contenido, la cual supone el juicio de personas competentes, en cuanto a la congruencia de cada uno de los ítems respecto a los propósitos del test.

Según Canales y otros (2001) explica la validez como "el grado en que un instrumento logra medir lo que se pretende medir", en esta investigación la validez se realizó a través del apoyo en el análisis de juicio de expertos. La misma se sometió a la consideración de tres (3) expertos, Licenciadas en enfermería, Dos con Maestría en Salud Publica y Una con Maestría en Docencia en Salud y Especialidad en Epidemiología, a las cuales se le proporcionó una guía evaluativa que fue llenada con su criterio y formularon las observaciones que consideraron pertinentes al respecto, con el fin de mejorar a través de sus observaciones el instrumento y evitar el contenido de preguntas que no fueran necesarias o mal formuladas

Confiabilidad

Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), la confiabilidad se refiere "Al grado que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 242).

Para determinar la confiabilidad se acudió al estadístico: Coeficiente de Confiabilidad Kudder- $Richardson_{20.}$

La confiabilidad arrojo un resultado de 0,95 es decir muy alta confiabilidad

Técnicas de Análisis de los datos

Una vez recopilados los datos con el instrumento diseñado para tal fin, será necesario procesarlos y analizarlos, para ello se utilizara el análisis

cuantitativo a través de la estadística descriptiva, para ello se organizara y se tabulara los datos utilizando para ello frecuencia y porcentaje, una vez normalizados, se procederá al análisis con una base porcentual, para posteriormente ser graficados y por ultimo se realizara la discusión de los resultados.

CAPITULO
IV
MARCO ORGANIZACIONAL

Reseña Histórica Distrito Sanitario Nº 1

El 02 de julio de 1.909 se dictó un decreto ejecutivo Orgánico del Distrito Federal, a través del cual quedo conformado por dos departamentos Libertador y Vargas. El Departamento Libertador comprende las Parroquias Urbanas Catedral, Santa Teresa, Santa Rosalía, La Candelaria, Altagracia, San Juan, San José, La Pastora; y las parroquias foráneas: El Recreo, El Valle, La Vega, Antemano y Macario.

El Distrito Sanitario N° 1, es el resultado de un proceso histórico debido al violento crecimiento de la ciudad. Se divide la Zona Metropolitano actualmente región Caracas, en unidades sanitarias entre ellas la Unidad Sanitaria del Norte en el año 1.960-1.961.

Durante 1.964 se produce la sub. división en: Unidad Sanitaria Norte que atenderá a las parroquias: La Pastora, Altagracia y Catedral; la Unidad Sanitaria Maripérez, para cubrir la parroquias San José, El Recreo y la Candelaria, posteriormente, en octubre de 1.971, se unen estas dos unidades constituyendo el área Programática N° 1, actualmente Distrito Sanitario N° 1. M.S.A.S, Anuario. (1975).

Ubicación

El Distrito Sanitario N° 1 se encuentra situado en el Norte del Municipio Libertador del área Metropolitana de Caracas, abarca un área de 43.38 Km3 con 354.646 habitantes.

Límites

Norte: desde el bloque subiendo la fila de Galopan hasta los limites de la Parroquia Sucre "de la cochinera".

Sur: Avda. Sucre, El Calvario, La Plaza 0'leary, Desembocando de la quebrada Chacaito en el río guaire.

Este: Quebrada Boquerón hasta Chacaito.

Oeste: Parroquia Sucre desde Agua Salud con Avda. Sucre hasta la Fila de Galipan Parroquia Altagracia, Candelaria, Catedral, Recreo, Pastora, San José y San Bernardino.

Tipos de Establecimientos

Entre los establecimientos que conforman el Distrito Sanitario N° 1 existen:

- Ambulatorios Urbano tipo I (2)
- Ambulatorios Urbano tipo II (15)
- Hospitales III y IV

Red Ambulatoria:

Constituida por 17 Establecimientos (15 Urbanos, 2 Rurales)

Centro de Atención Integral:

- La Pastora/ Carlos J. Bello
- Manicomio/ José Izquierdo
- P. Reverend/ Hugo Gutiérrez
- P. Oropeza/ La Urbina
- P. Las Salinas/ 12 de Octubre
- El Laman/ Cotiza
- Capellán/ los Erazos
- Domingo Luciani/ Eutimio Rivas
- Galipan

Red Hospitalaria:

- Hospital Dr. José María Vargas. San José
- Hospital de Lídice Dr. Jesús Yerena. Lidice
- Hospital de Niños Dr. J M de los Ríos. San Benardino
- Hospital Psiquiátrico de Caracas. Lidice
- Hospital Oncológico Dr. Luís Razetti. Cotiza
- Hospital Dr. Luís Razetti. Cotiza
- Hospital Ortopédico Infantil. Avda Andrés Bello

Numero de recursos de enfermería

Profesionales de enfermería 36

Auxiliares de enfermería 90

Departamento de enfermería

Principios Filosóficos: El Departamento de enfermería, basado en la filosofía de la institución, guía su pensamiento hacia la atención de las personas, familia y comunidad fundamentada en las acciones, de los servicios de enfermería orientadas a responder a las necesidades de la población demandante del servicio de salud.

Para lograr este propósito el departamento de enfermería establece normas y procedimientos desde el punto de vista administrativo, técnico, docente y de investigación que conduce a la realización de actividades encaminadas a la prestación de servicios eficientes, eficaces, oportunos y de alta calidad. Para ello considera relevante la capacidad del potencial humano, dándole oportunidad de desarrollarse a través del conocimiento científico. (Distrito Sanitario Nº 1)

Visión:

"Administrar los servicios de enfermería de acuerdo a la política, planas y programas de sector salud, para garantizar la calidad de

atención de enfermería mediante la utilización adecuada de los recursos humanos y materiales existentes para lograr \s promoción, prevención, restauración, rehabilitación de la salud de la población".(Distrito Sanitario N° 1)

Misión:

"Garantizar el derecho a fa salud de la población como elemento básico de calidad de vida, consolidando las acciones que den privilegio a la promoción de la salud, en el contento histórico con un modela de atención eficiente, eficaz y oportuno. (Distrito Sanitario N° 1)

Normas Generales del Departamento de Enfermería Distrito Sanitario N° 1 del Área Metropolitana de Caracas. Distrito Capital

- El departamento de enfermería expresa objetivos que reflejan los propósitos da la atención que ofrece el servicio de salud y guían al programa de cuidados de enfermería.
- Tiene la responsabilidad *y* autoridad en relación con el ejercicio de enfermería en la institución-
- Participa en la elaboración del presupuesto anual
- Propone programas de adiestramiento *y* oportunidades para el proceso técnico-científico del personal de enfermería.
- Participar en la elaboración de normas y procedimientos que habrán de regular las acciones a seguir.
- Evalúa las practicas administrativas de supervisión y atención de enfermería
- Facilita las actividades docentes de las escuelas de enfermería

CAPITULO
IV
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

El análisis de resultados, es una tarea donde se debe desarrollar una interpretación profunda y específica de los hallazgos. Al respecto, Tamayo y Tamayo (1998), señalan que este consiste "en reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hasta optar por el más preciso y significativo" (p. 104).

Los resultados que se muestran, fueron analizaron e interpretados a través de la estadística descriptiva, lo que permitió la distribución de los puntajes obtenidos por la investigadora al recolectar los datos.

A continuación se presenta el análisis de cada ítem presentado en el cuestionario aplicado, expresando los resultados en datos totales en cuadros y gráficos de barra de los resultados obtenidos.

Resultados

Cuadro 2. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Organización Gestión Administrativa

	SI		NO	
Ítems	**Fr.**	**%**	**Fr.**	**%**
1¿Asiste a las reuniones Técnicas Administrativas convocadas por la Enfermera Jefe del Distrito Sanitario Nº 1?	15	100,0	0	
2¿Sabe usted que es un Organigrama Funcional?	14	93,3	1	6,6
3¿Sabe usted que es un Organigrama Estructural?	14	93,3	1	6,6
4¿Filosofía, Misión, Visión y Objetivos son principios fundamentales en toda Organización?	14	93,3	1	6,6
5¿Existe en este ambulatorio las funciones del Personal de Enfermería por escrito?	15	100		
6¿Existe en este ambulatorio las tareas del personal Auxiliar de Enfermería por escrito?	15	100		
7¿Cuenta este ambulatorio con Programación Anual de Actividades para el Personal de Enfermería por escrito emanado por las Autoridades Sanitarias?	15	100		
Promedio Porcentual	**95,2**		**4,7**	

Fuente: Instrumento aplicado por autor

Al observar los resultados obtenidos, se aprecia que el 100% del personal de enfermería que labora en la red ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1, asisten a las reuniones convocadas por la enfermera Jefe.

Con igual porcentaje de respuestas afirmativas expresan que cuenta con Programación Anual de Actividades del Personal de Enfermería por escrito emanado por las Autoridades Sanitarias así como, funciones del Profesional de Enfermería y tareas del personal Auxiliar de Enfermería por escrito en cada Ambulatorio, en relación a los ítems que evaluaban el conocimiento sobre Filosofía, Misión, Visión y Objetivos principios fundamentales en toda

Organización, organigrama funcional y estructural se obtuvo un 93,3% de respuesta afirmativa

En síntesis, el promedio porcentual del indicador organización de la gestión administrativa arrojo un 95,2 de respuestas afirmativas por lo tanto los profesionales de enfermería en la Red Ambulatoria del Distrito Sanitario N° 1 conocen los elementos organizativos fundamentales de las Instituciones Asistenciales de Salud

A continuación la visualización de los resultados de manera grafica.

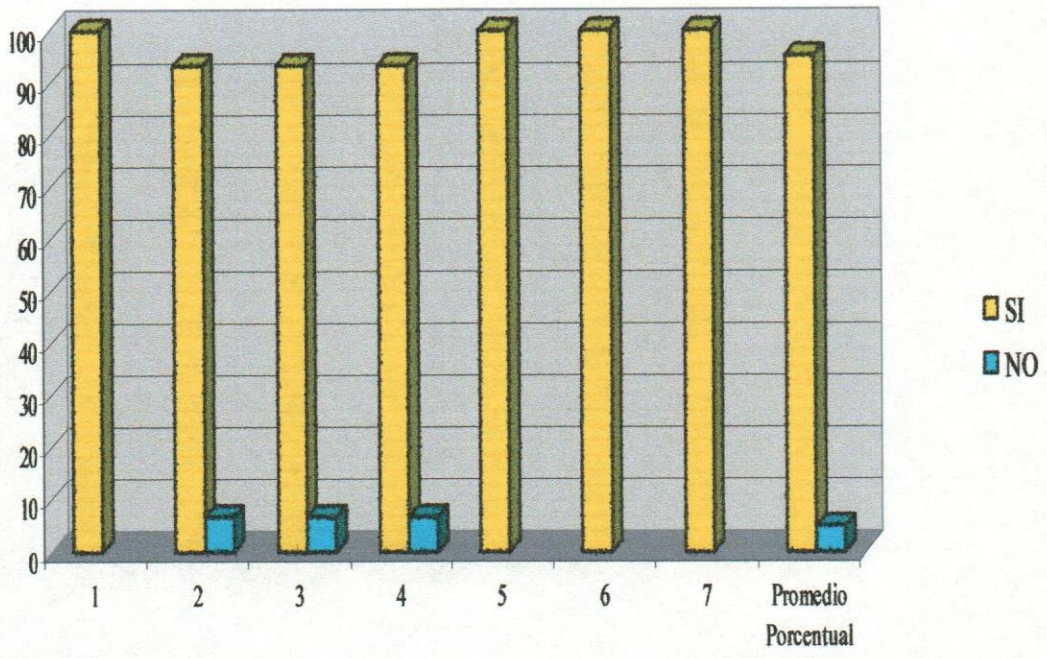

Gráfico 1. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la a la Dimensión Planificación, Organización Gestión Administrativa

Cuadro 3. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Programación

	SI		NO	
Ítem	**Fr.**	**%**	**Fr.**	**%**
8¿Cuenta el personal de enfermería que labora en este ambulatorio con Manual de Normas y Procedimientos emanado por las Autoridades Sanitarias?	15	100	0,0	0,0
9¿Cuenta el personal de enfermería que labora en este ambulatorio con Manual de Normas Administrativas emanado por las Autoridades Sanitarias?	15	100	0,0	0,0
10¿Realiza Usted la Entrega de Cuenta según programación?	13	86,6	2	13,3
11¿Realiza Usted el Plan Anual de Vacaciones del Personal?	12	80	3	20,0
12¿Realiza Usted el Registro de Asistencia del Personal?	13	86,6	2	13,3
13¿Realiza Cronograma Anual de Supervisión a los Servicios del Ambulatorio?	14	93,3	1	6,6
Promedio Porcentual	**91,0**		**8,8**	

Fuente: Instrumento aplicado por autor

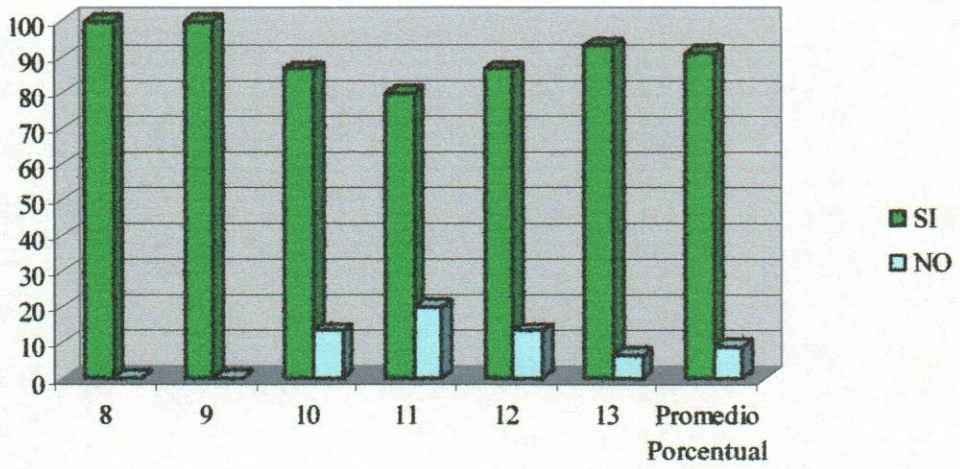

Gráfico 2. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Programación

En el Cuadro Nº 3 se puede observar que en el 100% de los profesionales de enfermería encuestados expresaron afirmativamente que

cuentan en el ambulatorio que coordinan con Manual de Normas y Procedimientos, Manual de Normas Administrativas, seguido del 93,3% que afirma que realiza el Cronograma Anual de Supervisión a los Servicios del Ambulatorio contra un 6,6 que respondió que no lo hace, por otro lado un 86,6 % mantiene la Entrega de Cuenta y el Registro de Asistencia del Personal al día mientras un 13,3% no lo tiene, en cuanto el plan anual de vacaciones solo un 80% de los coordinadores de la red ambulatoria lo realiza.

El promedio porcentual arrojo que el 91% del personal de enfermería de la Red Ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1, realiza adecuadamente la programación de las actividades según el Manual de Normas Administrativas

Cuadro 4. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Implementación

	SI		NO	
Ítem	**Fr.**	**%**	**Fr.**	**%**
14¿Realiza la programación de los Objetivos de Desempeño Individual (ODI) del personal de enfermería a su cargo?	15	100	0,0	0,0
15 ¿Tiene el Plan de Reuniones del Personal de Enfermería por escrito?	15	100	0,0	0,0
16 ¿Lleva Usted libro de Acta de Reuniones?	14	93,3	1	6,6
17 ¿Realiza Usted el Registro Diario de Actividades según Cronograma?	15	100	0,0	0,0
18 ¿El Registro de Asistencia del Personal se lleva en Carpeta?	14	93,3	1	6,6
19¿Lleva registro de observaciones de las Supervisiones realizadas?	15	100	0,0	0,0
20 ¿Tiene Usted el Diagnostico Administrativo del Personal de Enfermería?	13	86,6	2	13,3
21 ¿Tiene Usted el Diagnostico Docente del Personal de Enfermería?	12	80	3	20,0
Promedio Porcentual	**94,1**		**5,8**	

Fuente: Instrumento aplicado por autor

En el cuadro Nº 4, se puede apreciar que en los ítems 14, 15,17 y 19 se obtuvo el mismo resultado de respuestas afirmativas al arrojar un 100% en cuanto a implementación del proceso administrativo en cuanto a objetivos de

desempeño individual, plan de reuniones, registro de actividades diarias, registro de las supervisiones realizadas en el ambulatorio. Seguido de un 93,3% de respuestas afirmativas en los ítems 16 y18 correspondiente al registro de acta de reuniones y control de asistencia del personal.

En el ítem 20, que valoraba el Diagnostico Administrativo del Personal de Enfermería de cada ambulatorio el 86,6% del personal de enfermería que coordina tiene diagnostico mientras un 13,3% no lo tiene.

Por ultimo en el ítem 21, se 0btuvo que un 80 % del personal de enfermería tiene el Diagnóstico Docente del Personal de Enfermería que labora en la Red Ambulatoria.

En síntesis, se puede inferir que el personal de enfermería en función de coordinación conoce y maneja adecuadamente la etapa de implementación del proceso administrativo en la planificación de las actividades a realizarse en los ambulatorios adscritos al Distrito sanitario N° 1 al obtener un promedio porcentual de 94,4% de respuestas afirmativas

Para una mejor visualización de los resultados se presenta el siguiente grafico de barra:

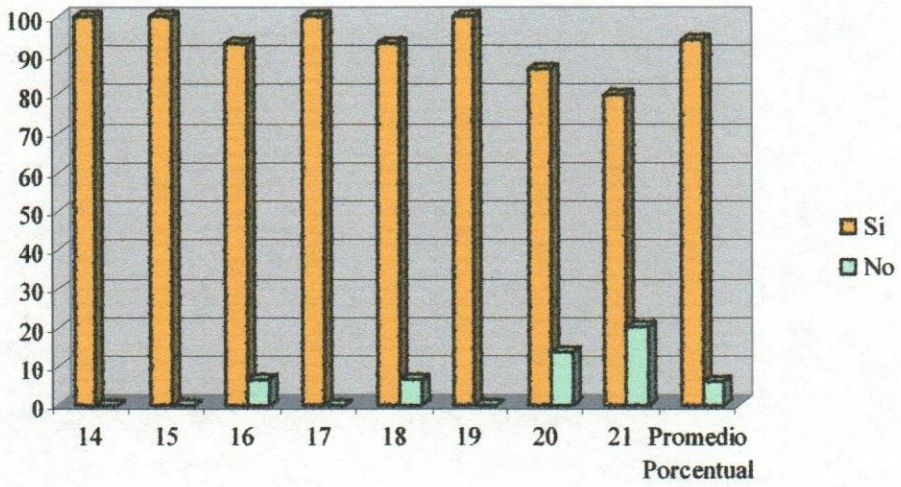

Gráfico 3. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Implementación

Cuadro 5. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Ejecución del Proceso Administrativo

	SI		NO	
Ítem	**Fr.**	**%**	**Fr.**	**%**
22¿Elabora informe mensual de enfermería?	15	100	0,0	0,0
23¿Elabora pedido de materiales e insumos?	14	93,3	1	6,6
24¿El personal de enfermería bajo su coordinación usa el uniforme acorde a las normas establecidas?	15	100	0,0	0,0
25¿Tiene archivo de correspondencia enviada y recibida?	15	100	0,0	0,0
26¿Tiene archivo de expedientes del personal de enfermería?	15	100	0,0	0,0
Promedio Porcentual	**98,6**		**1,3**	

Fuente: Instrumento aplicado por autor

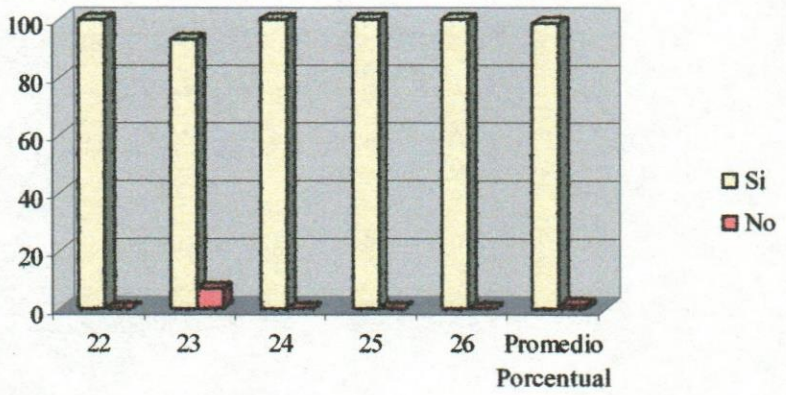

Gráfico 4. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Ejecución del Proceso Administrativo

Al analizar las respuestas emitidas por el personal de enfermería encuestado en cuanto al indicador ejecución del proceso administrativo se obtuvo en los ítems 22,24, 25 y 26 se obtuvo que la totalidad de los encuestados es decir el 100%, realizan informes mensuales de actividades realizadas, el personal a su cargo porta adecuadamente el uniforme, tiene archivo de expediente de personal a cargo y archivo de correspondencia

recibida y enviada, seguido de un 93,3% que realiza pedido mensual de materiales e insumos

Por lo tanto se puede concluir que en el aspecto ejecución del Proceso Administrativo el personal de enfermería en función de coordinación realiza adecuadamente la función administrativa al obtener un promedio porcentual del 98,8% de respuestas afirmativas.

Cuadro 6. Representación Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Evaluación del Proceso Administrativo

	SI		NO	
Ítem	**Fr.**	**%**	**Fr.**	**%**
27¿Realizo las evaluaciones trimestrales de eficiencia del personal auxiliar de enfermería del año 2006?	12	80	3	20,0
28¿Realizo las evaluaciones trimestrales de desempeño de funciones y actividades ejecutadas por el personal de enfermería durante el año 2006?	13	86,6	2	13,3
29¿Realizo las evaluaciones semestrales de las actividades ejecutadas durante el año 2006?	13	86,6	2	13,3
30¿Se cumplieron con las metas y objetivos planificados para el año 2006?	14	93,3	1	6,6
Promedio Porcentual	**86,6**		**13,3**	

Fuente: Instrumento aplicado por autor

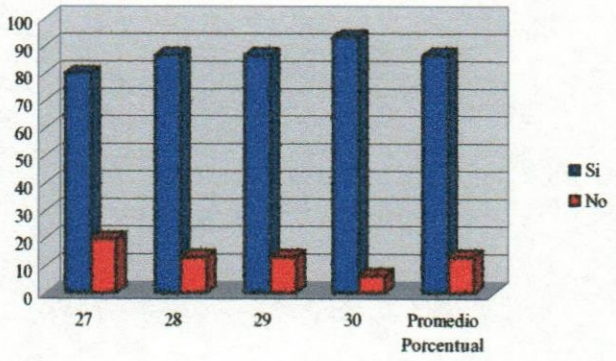

Gráfico 5. Representación gráfica de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la Dimensión Planificación, Indicador Evaluación.

Al analizar la distribución de las respuestas emitidas por el personal de enfermería en función de coordinación con relación al indicador evaluación

del proceso administrativo en los ambulatorios pertenecientes al Distrito Sanitario Nº 1 se obtuvo los siguientes resultados:

El mayor porcentaje de respuestas afirmativas la obtuvo el ítems 30, con un 93,3% de encuestados que refieren que si se cumplieron con las metas y objetivos planificados para el año 2006.

En relación a los ítems 28,29 el porcentaje de respuestas referidas a la realización de las evaluaciones trimestrales de desempeño de funciones y actividades ejecutadas por el personal de enfermería y evaluaciones semestrales de las actividades ejecutadas durante el año 2006, fue de 86,6% de repuestas afirmativas por parte del personal de enfermería en función de coordinación

En cuanto al ítem 27, un 80% de los coordinadores si, realizaron las evaluaciones trimestrales de eficiencia de los auxiliares de enfermería en el año 2006 mientras que un 20% no realizaron dichas evaluaciones

Es importante destacar que aunque la evaluación es la última etapa de la planificación del proceso administrativo es un aspecto que es continuo y permanente y va a la par de cada una de las etapas que lo antecede.

Lo cual hace inferir que etapa amerita de revisión por parte del personal de enfermería en función de coordinación y Jefe del Distrito Sanitario a fin de establecer las posibles causas externas e internas del porque en algunos ambulatorios no se hayan realizados las evaluaciones trimestrales del personal de enfermería, ni se hayan cumplido con las metas y objetivos trazados para el año 2006 de modo que puedan determinarse los correctivos respectivos que conlleven a obtener el 100% de rendimiento al evaluarse la gestión administrativa en cada uno de los ambulatorios que conforman la Red Ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1

CAPITULO
VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo con los objetivos propuestos y los datos obtenidos del presente estudio se pudo concluir:

- Las principales fallas en las funciones administrativas realizadas por el personal de enfermería, en función de coordinación, de la Red Ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1, aunque con muy bajos porcentajes, un 20% del personal de no realiza las evaluaciones trimestrales de eficiencia del personal auxiliar de enfermería, el 13,5% no entrega de cuenta, ni plan anual de vacaciones, no realiza las evaluaciones trimestrales de desempeño del personal de enfermería, ni el diagnostico administrativo y docente del personal de enfermería de cada ambulatorio
- El personal de enfermería encuestado(entrevista de opinión) posee adecuados conocimientos sobre el proceso administrativo y sus diferentes etapas
- Las funciones administrativas representado por un 93,3% son realizadas por el personal de enfermería en función de coordinación de la Red Ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1.
- El personal de enfermería en función de coordinación, de la Red Ambulatoria del Distrito Sanitario Nº 1, llevo a cabo las metas y objetivos planificados para el año 2006 en la mayoría de los ambulatorios cuya representación porcentual fue de 86,6%

En síntesis se concluye que, existe un alto porcentaje de profesionales de enfermería en función de coordinación que si realizo durante el año 2006 una gestión administrativa eficiente y eficaz en la evaluación del proceso administrativo en cada uno de los ambulatorios que conforman la Red Ambulatorio del Distrito Sanitario Nº 1 del Área Metropolitana de Caracas a pesar de que están suspendidas desde hace 5 años las Evaluaciones y Supervisiones por parte de la Dirección Regional de Enfermería lo que hace evidente que la Jefe de Enfermería del Distrito Sanitario Nº 1 realiza adecuada Gerencia Administrativa de los Servicios de Salud de la Red Ambulatoria

Recomendaciones

- Notificar por escrito a la Jefatura del Distrito Sanitario Nº 1 y al Departamento de Enfermería los resultados obtenidos en este estudio.
- Proponer que el Departamento de Enfermería informe Sistemática y continuamente los resultados de las evoluciones al personal en función de coordinación para que ellos a su vez lo hagan llegar al personal a su cargo
- Mantener actualizados los Manuales de Normas y Procedimientos Administrativos para que el personal de enfermería en función de coordinación, este al día y pueda transferir los conocimientos al personal a su cargo
- Incentivar al personal de enfermería a que participe en actividades, planes y programas educativos de enfermería a fin de promover diferentes eventos científicos que contribuyan al logro de una mejor cohesión grupal

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F (1999). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración.* 3ª edición. Caracas. Editorial Episteme

Balestrini Acuña, M. (2001) *Como se elabora el Proyecto de Investigación.* 2da. Edición. Caracas. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.

Becaña E.; Pomares A.; García M. del P (1994): Tabaco y Salud. Guía de prevención y tratamiento del tabaquismo. Madrid, España. Ediciones Pirámides

Colliere MF (1997). *Promover la vida: de la práctica de las mujeres cuidadoras a los cuidados de enfermería.* Madrid, España. McGraw-Hill Interamericana.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial Nº 36.860, Caracas.

Hernández R, Fernández, C y Baptista P (1998) *Metodología de la Investigación.* México. McGraw-Hill.

Hurtado de B, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística.* 3ª Edición. Caracas. Fundación Sypal.

Kozier; B. y Otros (1995). *Enfermería Fundamental.* IV Edición, Madrid. España. Editorial Interamericana

*Ley del Ejercicio Profesional de la Enfermería (2005).*Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela. Nº 38.263. Caracas. DC.

Mariner T, A. (1995). *Modelos y Teorías en Enfermería.* Madrid, España. Mosby / Doyma Libros.

Milton y Tsokos (1998), *Estadística para Biología y Ciencias de la Salud.* España. Interamerica McGraw-Hill

Pacheco, E. (1998). "Administración de los Servicios de Enfermería" Madrid. Editorial. Síntesis.

Pineda, E y otros (1994). *Metodología de la investigación* 2da Edición. Editorial Oficina Panamericana.

Ramírez, T (1999). *Cómo hacer un proyecto de investigación.* 1ª Edición. Caracas. Editorial Panapo.

Robbins S, (1998). *Comportamiento organizacional.* 8ª Edición. México. Prentice Hall.

Tamayo y Tamayo (2000). *El Proceso de la Investigación Científica.* Colombia. Limusa Noriega.

ANEXOS

Anexo A

Instrumento de Recolección de los Datos

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA
"ANDRÉS BELLO"

El presente cuestionario, referente a la investigación titulada: **EVALUACION DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN FUNCIÓN DE COORDINACIÓN DE LA RED AMBULATORIA DEL DISTRITO SANITARIO Nº 1, MUNICIPIO LIBERTADOR DE CARACAS DISTRITO CAPITAL**

La información obtenida es de carácter confidencial y será utilizada con fines académicos por cuanto el autor del mismo desarrolla una investigación como Trabajo Especial de Grado, para optar al título de **ESPECIALISTA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES DE SALUD** en la Universidad Católica "Andrés Bello", razón por la cual no es necesaria su identificación.

"Gracias por su valiosa colaboración"

La Autora
Mª Silvia Caro

Cuestionario

A continuación encontrará una serie de enunciados, marque con una X la opción que Usted considere:

Ítems	Si	No
Organización Gestión Administrativa		
1. ¿Asiste a las reuniones Técnicas Administrativas convocadas por la Enfermera Jefe del Distrito Sanitario Nº 1?		
2. ¿Sabe usted que es un Organigrama Funcional?		
3. ¿Sabe usted que es un Organigrama Estructural?		
4. ¿Filosofía, Misión, Visión y Objetivos son principios fundamentales en toda Organización?		
5. ¿Existe en este ambulatorio las funciones del personal de enfermería por escrito?		
6. ¿Existe en este ambulatorio las tareas del personal auxiliar de enfermería por escrito?		
7. ¿Cuenta este ambulatorio con Programación Anual de Actividades para el personal de enfermería por escrito emanado por las Autoridades Sanitarias?		
Programación		
8. ¿Cuenta el personal de enfermería que labora en este ambulatorio con Manual de Normas y Procedimientos emanado por las Autoridades Sanitarias?		
9. ¿Cuenta el personal de enfermería que labora en este ambulatorio con Manual de Normas Administrativas emanado por las Autoridades Sanitarias?		
10. ¿Realiza Usted la Entrega de Cuenta según programación?		
11. ¿Realiza Usted el Plan Anual de Vacaciones del personal?		
12. ¿Realiza Usted el Registro de Asistencia del Personal?		
13. ¿Realiza Cronograma Anual de Supervisión a los Servicios del Ambulatorio?		
Implementación		
14. ¿Realiza la programación de los Objetivos de Desempeño Individual (ODI) del personal de enfermería a su cargo?		
15. ¿Tiene el Plan de Reuniones del Personal de Enfermería por escrito?		
16. ¿Lleva Usted libro de Acta de Reuniones?		
17. ¿Realiza Usted el Registro Diario de Actividades según Cronograma?		
18. ¿El Registro de Asistencia del Personal se lleva en Carpeta?		
19. ¿Lleva Registro de Observaciones de las Supervisiones realizadas?		
20. ¿Tiene Usted el Diagnostico Administrativo del Personal de Enfermería?		
21. ¿Tiene Usted el Diagnostico Docente del Personal de Enfermería?		
Ejecución		
22. ¿Elabora informe mensual de enfermería?		
23. ¿Elabora pedido de materiales e insumos?		
24. ¿El personal de enfermería bajo su coordinación usa el uniforme acorde a las normas establecidas?		
25. ¿Tiene archivo de correspondencia enviada y recibida?		
26. ¿Tiene archivo de expedientes del personal de enfermería?		
Evaluación		
27. ¿Realizo las evaluaciones trimestrales de eficiencia del personal auxiliar de enfermería del año 2006?		
28. ¿Realizo las evaluaciones trimestrales de desempeño de funciones y actividades ejecutadas por el personal de enfermería durante el año 2006?		
29. ¿Realizo las evaluaciones semestrales de las actividades ejecutadas durante el año 2006?		
30. ¿Se cumplieron con las metas y objetivos planificados para el año 2006?		