

Evaluación del desarrollo organizacional en Enfermería

Ma. Adriana Ugalde-Muñoz, María Elena Ortíz-Domínguez, Sandra Soriano-Salazar, R. Alicia Torres-Escamilla, Ma. Magdalena Velazco-González

*Hospital General Regional con Medicina Familiar 1, Cuernavaca, Morelos

Resumen

Palabras clave

- servicios de enfermería
- proceso de enfermería
- Investigación en administración

Introducción: es relevante para el departamento de enfermería evaluar los subsistemas técnico, humano y organizacional como parte fundamental para el crecimiento de las instituciones de salud. El responsable de la administración del trabajo en las áreas operativas es el directivo de enfermería, quien participa en la toma de decisiones, liderazgo, manejo de conflictos y comunicación; por tanto, resulta importante conocer como evalúa la enfermera el desarrollo organizacional del departamento de enfermería.

Objetivo: evaluar el Desarrollo Organizacional (D.O.) del departamento de enfermería en un hospital de tercer nivel.

Material y métodos: Estudio descriptivo y transversal, muestreo por conveniencia, n=43 enfermeras, con la utilización del "Modelo Socio técnico" de la organización.

Resultados: En la evaluación del desarrollo organizacional en el departamento de enfermería, procesos sociales obtuvo mayor promedio (87.18) y el menor estructura organizacional (86.08).

Discusión y conclusiones: el Departamento de Enfermería como sistema abierto, susceptible de administrarse bajo la modalidad de D.O. evaluado por el instrumento "Modelo Sociotécnico", puede mejorar su administración sustantiva mediante la mejora continua y de acuerdo a resultados dicho instrumento puede emplearse en las Instituciones de Salud.

Abstract

Evaluation of the organizational development of nursing

Introduction: it is excellent the nursing department, to evaluate the subsystems technician, human and organizational as fundamental part for the growth of the institutions of health. Being responsible for the administration of the work in the operative areas, the nursing directive who participates in taking of decisions, leadership, handling of conflicts and communication. it is important to know like the nurse floor boss evaluates the organizational development of the department of de nursing of the HECMR.

Objective: to evaluate the Organizational Development (D.O.) of the nursing department in a hospital of third level.

Material and methods: I Study descriptive and traverse, sampling for convenience, n=43 nurses, with the use of the "Model Technical Partner" of the organization.

Results: in the evaluation of the organizational development in the nursing department, social processes obtained bigger average (87.18) and the smallest organizational structure (86.08).

Discussion and conclusions: the Department of nursing like open system, susceptible of being administered under the modality of D.O., evaluated by the instrument "Model Sociotécnico". It can improve their administration substantive by means of the continuous improvement and according to results this instrument it can be used in the Institutions of Health.

Key words

- nursing services
- nursing process
- nursing administration research

Correspondencia:

Ma. Adriana Ugalde-Muñoz.
Tel. 01 73 15 5000.

Introducción

La globalización de las sociedades se inicia con las propuestas en el campo económico, que va extendiéndose a los más diversos campos de la vida de las naciones en la medida en que es esencial al nuevo paradigma de desarrollo.

Para adecuarse a las exigencias de la competitividad internacional, los sistemas de salud de los países signatarios del Tratado de libre Comercio, tendrán que emprender algunos ajustes internos relativos a las áreas económico-financiera, tecnológica, de recursos humanos, de reglamentación y de operación con la finalidad de mejorar la seguridad social.¹

El Instituto Mexicano del Seguro Social, partiendo de un diagnóstico fundamentado, inicia la modernización adecuando la estructura y la operación de la atención médica a las necesidades del momento.

Por ello se da la desconcentración de procesos operativos bajo la modalidad administrativa de planeación estratégica y mejora continua, para hablar de calidad, debido a que el cuidado enfermero está constituido en un sistema en el que interactúan tres subsistemas: El técnico, integrado por el cliente, el proceso de trabajo, el equipamiento y el área física. El humano que representa la mayor inversión de la empresa, integrado por individuos con características propias de la personalidad, valores, conocimientos y experiencias que son aportadas a la organización. Finalmente ubicamos al subsistema-organizacional integrado por las normas de la institución y el ejercicio de los procesos de liderazgo, comunicación y el esquema de toma de decisiones.

El Desarrollo Organizacional (DO), modalidad administrativa, analiza a la institución en su estructura como sistema conformado por los tres subsistemas mencionados. Su metodología

se basa en el conocimiento, análisis y propuestas de mejora en los momentos denominados descongelamiento, cambio y congelamiento.

Para elaborar un diagnóstico de D.O. se emplea un instrumento administrativo denominado Modelo Sociotécnico de la organización, el cual evalúa las partes técnica, humana y administrativa. Integrado por tres fases: la fase 1 explora la estructura organizacional, la fase 11 evalúa las funciones administrativas y la fase 111 mide los procesos sociales.²

Estas tres fases constituidas por 19 reactivos, se miden a través de la escala tipo Likert, evaluando desde el desconocimiento total hasta el conocimiento absoluto de las fases ya referidas.

Este instrumento estructurado y validado por un grupo de consultores, se aplicó en empresas productoras de bienes y generadores de servicios, no contándose con antecedentes de su aplicación en los sistemas de salud.

El directivo de enfermería personaje importante que asume la responsabilidad de la administración del trabajo en las áreas operativas y la de establecer la normatividad para la ejecución del cuidado enfermero, participa en la comunicación intra e interdepartamental y es actor protagónico en la toma de decisiones, el ejercicio de la autoridad y el manejo de conflictos.

El Instituto Mexicano del Seguro Social, para la evaluación de los sistemas cuenta con una estructura organizacional, técnica y humana cuya misión es dar calidad, midiendo estas dos últimas a través de la satisfacción del usuario y del desempeño laboral, careciendo aún de un sistema que evalúe el Desarrollo Organizacional (D.O.). Considerándolo parte fundamental para el crecimiento de una institución de salud en este caso el Instituto Mexicano del Seguro Social, el equipo investigador como directivos de primer contacto, responsables de la coordinación del ciclo de aten-

ción al paciente planteamos la siguiente pregunta de investigación.

¿Como evalúa la Enfermera Jefe de Piso el nivel de Desarrollo Organizacional del departamento de Enfermería del Hospital de Especialidades CMN "La Raza".

Objetivo

Evaluar el nivel de Desarrollo Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital de Especialidades CMN La Raza, a través del instrumento "Modelo Sociotécnico", según la calificación de las Enfermeras Jefes de Piso.

Material y métodos

Se realizó un estudio descriptivo transversal. El universo estuvo conformado por 78 Enfermeras Jefes de Piso de los cuatro turnos de una unidad médica de tercer nivel, con un muestreo aleatorio por conveniencia, se encuestaron 47 Enfermeras Jefes de Piso. Se consideraron como criterios de inclusión a todas las Jefes de Piso de los cuatro turnos con antigüedad mínima de un año en el puesto y nombramiento definitivo. Los criterios de exclusión contemplaron a las Jefes de Piso que se encontraban de vacaciones, permisos y licencias.

El instrumento de recolección de datos que se aplicó fue el «Modelo Sociotécnico que consta de dos capítulos, El primero exploró las características demográficas de la población estudiada, y el segundo las tres fases del Desarrollo Organizacional del Departamento de Enfermería; la primera fase se refiere a la Estructura Organizacional con 5 reactivos, la segunda a las Funciones Administrativas con 4 reactivos y una tercera contempla los Procesos Sociales con 10 reactivos. El instrumento se validó

Cuadro I. Características demográficas de la población estudiada. Hospital de Especialidades CMN La Raza

Turno	n	%	Promedio antigüedad institucional (años)	Promedio antigüedad en el puesto (años)	Promedio antigüedad en el servicio (meses)	Nivel académico Licenciatura Técnico	
						%	%
Matutino	12	28.0	19.41	5.58	13.75	7.0	20.9
Vespertino	13	30.2	17.69	6.69	11.46	4.7	25.5
Nocturno	18	41.8	19.94	5.77	9.5	7.0	34.8
Total	43	100	19.01	7.01	11.57	18.6	81.3

a través de una prueba piloto con una muestra aleatoria del 15% del universo estudiado. la escala de medición fue tipo likert con valor de 10 a 100 puntos. Se elaboró una base de datos con el programa excel para Windows 2000. El análisis de los datos obtenidos fue con estadística descriptivo (medidas de tendencia central): promedio y desviación estándar. los resultados se representaron en cuadros de salidas simples y gráficas de barra y radar.

Resultados

Se eliminaron 4 cuestionarios que no cumplieron con los criterios de inclusión. De las Enfermeras Jefes de Piso encuestadas predominó el turno nocturno con un 41.8% (cabe mencionar que se incluyeron el turno nocturno guardia A y B) y en menor proporción el turno matutino con el 28.0%. Antigüedad promedio en el puesto 7 años, en el servicio 11 meses. En relación a la formación académica predominó el nivel técnico (cuadro I).

La evaluación de las Jefe de Pasa sobre el Desarrollo Organizacional del Departamento de Enfermería: La Estructura Organizacional obtuvo un promedio general de 86.08, Funciones Administrativas 86.56 y Procesos Sociales 87.18 (figura 1).

En la Estructura Organizacional destacó la asignación de responsabi-

lidades con un promedio de 92.32, la menor calificación correspondió a políticas 80.69 (figura 1).

Funciones Administrativas el promedio más alto encontrado fue la coordinación interpersonal 90.93, y el menor evaluación y control de resultados 83.25 (figura 2).

Finalmente en los Procesos Sociales resaltó la toma de decisiones 90.93 y con una menor calificación manejo de conflictos 82.55 (figura 3).

Los resultados muestran que las Enfermeras Jefe de Piso evaluaron el

Desarrollo Organizacional del Departamento de Enfermería con un promedio de 86.60, que de acuerdo al valor cualitativo corresponde al rubro de muy bien.

Discusión y conclusiones

La fase más sobresaliente en ésta evaluación según la opinión de las Enfermeras Jefes de Piso fue la de Procesos Sociales, que según de Faria³ es la parte más importante en una

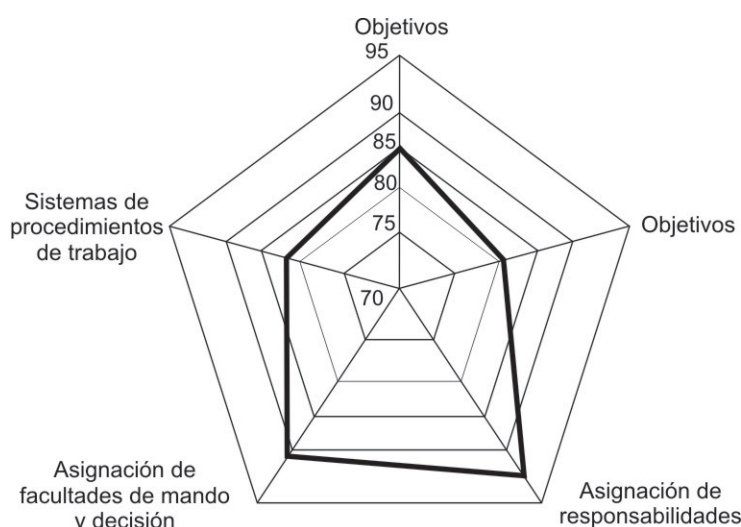


Figura 1. Estructura organizacional

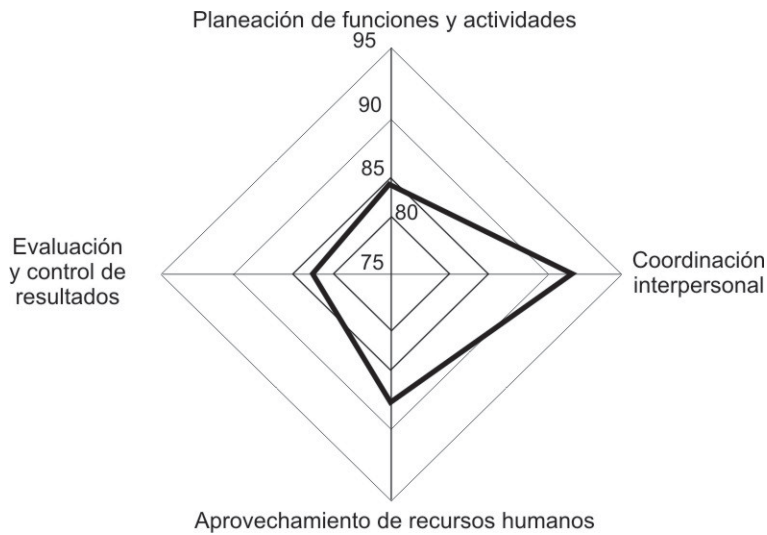


Figura 2. Funciones administrativas

organización, esto lo fundamenta al representarlo en un "iceberg" organizacional, en donde la parte visible se conforma por los subsistemas técnico y administrativo y la parte invisible el subsistema humano-social, siendo éste un factor determinante en una organización, pues consideramos que el desempeño de cada individuo depende de un proceso de regulación entre él y la empresa, ya que ésta al colocarse como medio a través del cual el individuo satisface ó no sus necesidades lo motiva para llevar a cabo la tarea y la productividad con eficacia y eficiencia.

La Toma de Decisiones punto sobresaliente en los resultados, se realiza de acuerdo a las características del grupo, involucrando la mayor cantidad de sus opiniones, logrando resultados adecuados. Una acertada toma de decisiones impacta en la solución de problemas. Bennis⁴ refiere "son los procesos dinámicos de solución de problemas los que proporcionan la base para delimitar las dimensiones críticas de la salud de las empresas".

Consideramos importante que el Departamento de Enfermería se conozca a sí mismo, ya quede ésta manera

tendrá información que le permita determinar las estrategias más convenientes que faciliten el éxito de acciones orientadas a mejorar las relaciones de trabajo y aumentar la productividad.

De acuerdo a lo anterior coincidimos con Mariene Kramer⁵ profesora de enfermería e investigadora, en que la participación del directivo de enfermería en una institución de salud desde gran relevancia en su estructura organizacional.

De igual manera estamos de acuerdo con Ricardo Dorantes Mir en que para la renovación organizacional de una empresa debemos partir de cómo se encuentra nuestra organización, además de revisar y adecuar diferentes elementos como son: Valores compartidos, estrategias estructuras, estilos, personal de apoyo, habilidades y sistemas.

Finalmente concluimos que el "Modelo Socio-técnico" resultó adecuado para realizar el Diagnóstico Organizacional

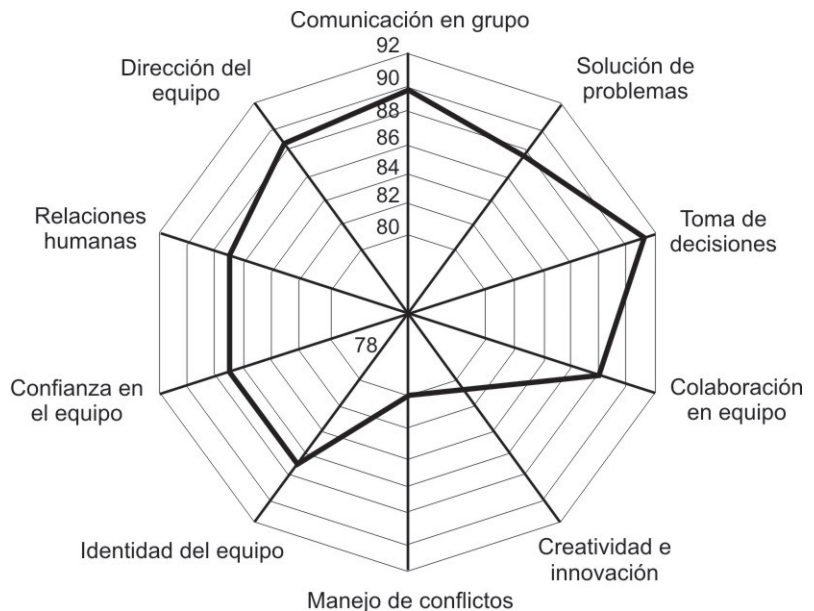


Figura 3. Procesos sociales

del Departamento de Enfermería en sus variables: Estructura Organizacional, Funciones Administrativas y procesos Sociales. Por lo tanto consideramos puede emplearse para evaluar el D.O. en las instituciones de salud.

El Departamento de Enfermería como sistema abierto es susceptible de administrarse bajo la modalidad de Desarrollo Organizacional, el cual al ser evaluado con el instrumento "Modelo Sociotécnico" por las Enfermeras Jefes de Piso calificó en la escala tipo Likert en el rango de *muy bien*, lo que propone que su administración sustantivo organizacional puede mortificarse a través de la mejora continua.

Recomendaciones

1. Evaluar el Desarrollo Organizacional del Departamento de Enfermería del Hospital de Especialidades CMN "La Raza" involucrando a todas las categorías.
2. Realizar periódicamente el Diagnóstico Organizacional del Hospital de especialidades Centro Médico Nacional la Raza, utilizando en la evaluación el "Modelo Socio-técnico" de la organización.
3. Aplicar el instrumento "Modelo Socio-técnico" para evaluar el Desarrollo Organizacional en las Instituciones de Salud.

Bibliografía

1. Phikkis F, Gómez-Dantes O, Frenk J. Los Sistemas de Salud ante la Globalización. Academia Nacional de Medicina México, Retos y Oportunidades para América del Norte. 1995:13-16, 34-35.
2. Rodríguez V. J. Como elaborar y usar manuales administrativos. ECAFSAI 1998: 2-3.3. Achilles de Faria-Mello F. Desarrollo Organizacional. México: Limusa S.A. de C.V. 1998:21-22
4. Bennis W. Changing Organization: Mc Graw-Hill EUA, 1966:41.
5. Kramer M. Desarrollo organizacional. Nursing. vol. 914. Española. 1991;45-6.
6. Dorantes-Mir R. Desarrollo Organizacional. Administrate Hoy. 1999, 1;37: 9-10. 