

***EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL
ENRIQUE GARCÉS.***

Silvana Albán¹, María Pilicita²

¹Deparatamento de Ciencias Económicas Administrativas y de Comercio;

2

RESUMEN.El Departamento de Enfermería fue inaugurado en el año de 1982 siendo la Unidad Técnica – Administrativa responsable de la planificación y evaluación de la atención de enfermería, este departamento brinda servicios de enfermería de acuerdo a la complejidad y especialización y coordinado con el personal de enfermeras, auxiliares de enfermería y camilleros.

El proyecto de investigación que se desarrolló es de tipo descriptivo, el levantamiento de la información se realizó en base a narraciones de la coordinadora de enfermería y personal operativo de la institución, reseña histórica tanto del Hospital como del departamento, esto se complementa con el levantamiento de la información de los procesos actuales y seleccionar los procesos que necesitan ser mejorados.

Referente a la evaluación de la gestión de enfermería se realizó un estudio de tipo proporcional debido a que la variable objeto de la medición se mide en proporciones razón por la cual el total de la muestra se dividió en subgrupos por ser un grupo heterogéneo en relación al perfil de competencias que cada subgrupo mantiene.

OVERVIEW.*The Department of nursing was inaugurated in the year of 1982 being the technical unit - responsible for the planning and evaluation of nursing care administrative, this Department provides services of nursing according to complexity and specialization, and coordinated with the staff of nurses, auxiliary nurses and orderlies.*

The research project that developed is descriptive, gathering the information was based on stories of the Coordinator of nursing and operational staff of the institution, historical notes both the Hospital and the Department, this is complemented with the lifting of the current process information and select the processes that need to be improved.

Concerning the evaluation of the management of nursing a study of proportional type due to the variable object of measurement is measured in proportions reason why the total

sample was divided into subgroups by being a heterogeneous group in relation to the competency profile that each subgroup maintains.

INTRODUCCIÓN. Este artículo pretende describir, de forma sencilla y práctica los problemas periódicos que ocurren en los hospitales públicos del país, tienen una serie de causas de tipo estructural y técnico, he aquí la importancia de implementar el desarrollo de las actividades por procesos en enfermería para mejorar la calidad de atención al usuario tanto interno como externo. Es importante insistir en la aplicación de una gestión por procesos como una alternativa de solución de los inconvenientes presentes en la mayoría de los hospitales, que a la larga concluye en un desgaste de recursos y desmotivación continua en el personal de salud que tiene la responsabilidad de conllevar a una gestión propositiva, técnica y operativa en los departamentos de enfermería.

1. METODOLOGÍA. Instrumentos de la investigación

La recopilación de información es un proceso que implica una serie de pasos para responder a los objetivos y así poder cumplirlo, utilizaremos fuentes primarias y secundarias, para realizar una evaluación de la situación actual administrativa del Departamento de Enfermería, como primer paso se realizó una entrevista estructurada a la Licenciada Avelina Narváez, *coordinadora del departamento*, con el objetivo de conocer la situación actual del mismo. Luego se realizó una revisión del material impreso existente en el departamento, para después aplicar una encuesta utilizando como instrumento un cuestionario el mismo que será aplicado al personal que tiene dependencia directa con el Departamento de Enfermería.

Como parte del proceso de investigación continuaremos con el procesamiento de la información, procesando los datos dispersos, desordenados, individuales; obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo y que tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados) a partir de los cuales realizaremos el análisis, el procesamiento de datos lo efectuaremos con el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador utilizando un programa estadístico como es el SPS.

1.2 Población y muestra. Para estimar el tamaño de la muestra representativa del personal profesional y no profesional que dependen directamente del Departamento de Enfermería utilizaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Al analizar la fórmula establecemos que hay datos que desconocemos, y para determinar estos se realizó una encuesta piloto y así establecer p (probabilidad de éxito) y q (probabilidad de fracaso).

La pregunta que analizaremos es la siguiente:

4. ¿Al ingresar al hospital tuvo usted un proceso de orientación e inducción?

SI.....

No.....

Los resultados que obtuvimos fueron:

✚ Nueve personas indica que **SI** tuvieron orientación, esto determina el valor de p

✚ Solamente una persona indicó que no tuvo orientación y así obtenemos el valor de q

Por lo tanto los valores de p y q son: $p = 0,9$ $q = 0,1$.

GRAFICO No. 1. Cálculo de la muestra.

UNIVERSO TOTAL UNIDAD DE GESTIÓN DE ENFERMERÍA HOSPITAL ENRIQUE GARCÉS		
$n=$	Tamaño de la muestra	?
$N=$	Tamaño del universo	502
$Z=$	Corresponde a un nivel de confianza	3,8416
$p=$	Probabilidad de éxito de un evento	0,9
$q=$	Probabilidad de fracaso de un evento	0,1
$e=$	Grado de error permitido	0,0025
$n=$	$\frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2(N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$	
$n=$	$\frac{502 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,9 \cdot 0,1}{(0,05)^2(502-1) + (1,96)^2 \cdot 0,9 \cdot 0,1}$	
$n=$	$\frac{173,563488}{1,598244}$	
$n=$	$\frac{173,56}{1,60}$	
$n=$	108,60	109

Fuente: Observación de campo.

Elaborado por: Lic. S. Albán y Lic. M. Pilicita.

Sabiendo que la población es finita, 502 empleados y a su vez está constituida por tres subgrupos que son enfermeras 187, auxiliares de enfermería 293 y 22 camilleros, tanto de planta como de contrato con fondos fiscales.

Aquí podemos observar que el tamaño de la muestra es de 109 personas, tomando en cuenta que no podemos aplicar la misma encuesta a los tres subgrupos, se determinó el porcentaje de cada uno dentro del universo y por ende el tamaño de la muestra de cada uno.

En el siguiente cuadro determinaremos los porcentajes de cada subgrupo dentro de la población total por medio de una regla de tres.

CUADRO No. 2 Porcentajes de los Subgrupos del personal profesional y no profesional de enfermería, Hospital Dr. Enrique Garcés, Julio 2012

SUBGRUPO	POBLACIÓN	PORCENTAJE
Enfermeras	187	37 %
Auxiliares de Enfermería	293	58 %
Camilleros	22	4 %
UNIVERSO TOTAL	502	100 %

Fuente: Gestión de Talento Humano

Elaborado por: Lic. S. Albán y Lic. M. Pilicita.

Luego de determinar el porcentaje de cada subgrupo, utilizaremos este porcentaje para determinar el número de encuestas que debemos realizar en cada subgrupo.

CUADRO No. 3 Número de encuestas a ser aplicadas por cada subgrupo, del personal profesional y no profesional de enfermería, Hospital Dr. Enrique Garcés, Julio 2012

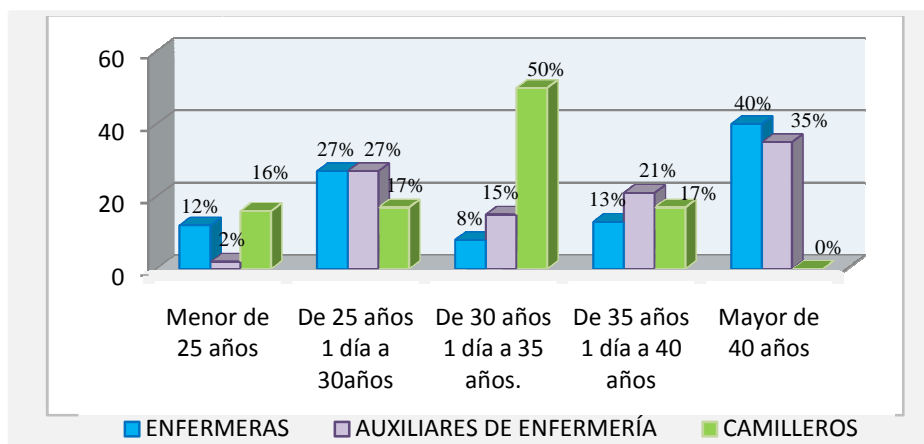
SUBGRUPO	ENCUESTAS
Enfermeras	40
Auxiliares de enfermería	63
Camilleros	6
TOTAL DE ENCUESTAS	109

Fuente: Gestión de Talento Humano

Elaborado por: Lic. S. Albán y Lic. M. Pilicita.

1.3 Resultados de las encuestas aplicadas.

GRÁFICO No.1. Distribución de la muestra según edades del personal profesional y no profesional de enfermería, Hospital General Dr. Enrique Garcés, julio 2012

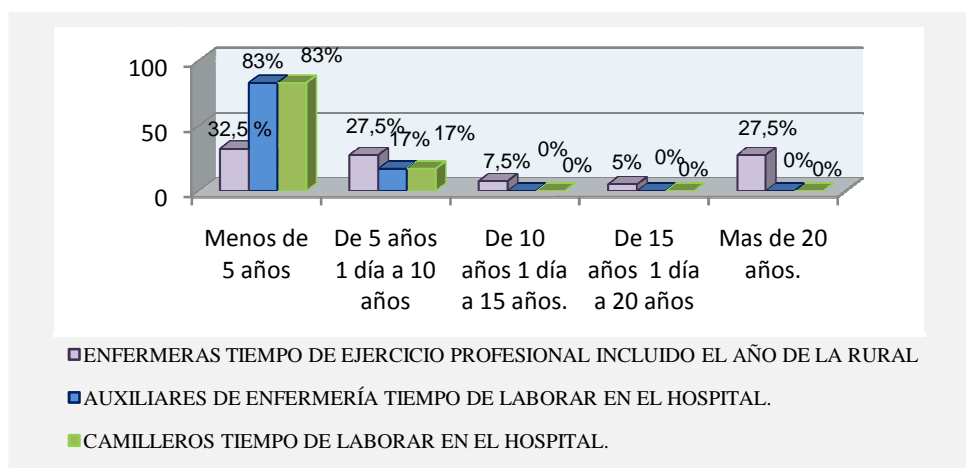


Fuente: Encuestas realizadas al personal.

Elaborado por: Lic. S. Albán y Lic. M. Pilicita.

Análisis. El mayor porcentaje corresponde al personal no profesional que corresponde al subgrupo de camilleros, lo que nos hace pensar que es personal que se halla en plena etapa de responsabilidades propias del ciclo vital (adulto que puede desempeñar sin mayor problemas sus funciones), seguido por el personal profesional que corresponde de enfermeras que se encuentran.

GRÁFICO No.2. Distribución de los datos de acuerdo al tiempo laboral del personal profesional y no profesional de enfermería, Hospital Dr. Enrique Garcés, julio del 2012

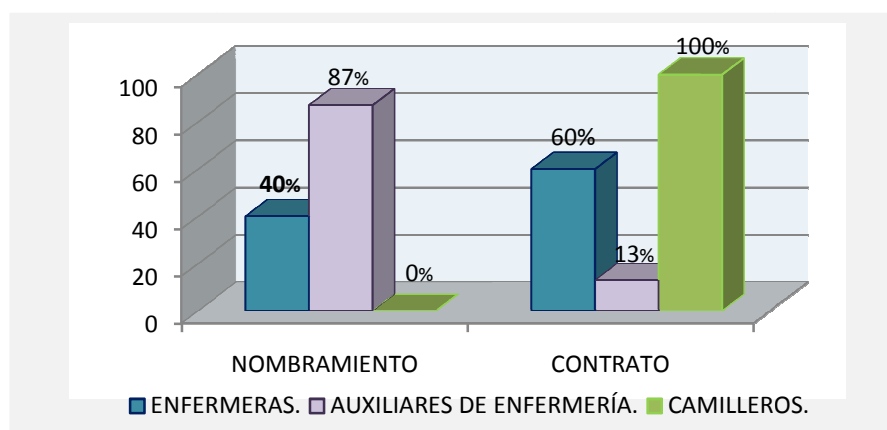


Fuente: Encuestas realizadas al personal.

Elaborado por: Lic. S. Albán y Lic. M Pilicita.

Análisis. El mayor porcentaje de tiempo laboral se encuentra en el grupo, menos de 5 años lo que indica que son un grupo de personal relativamente nuevo que incursiona en el ámbito de su profesión.

Grafico No.3. Relación de Dependencia Laboral del Personal Profesional y No Profesional de Enfermería, Hospital General Dr. Enrique Garcés, Julio del 2012

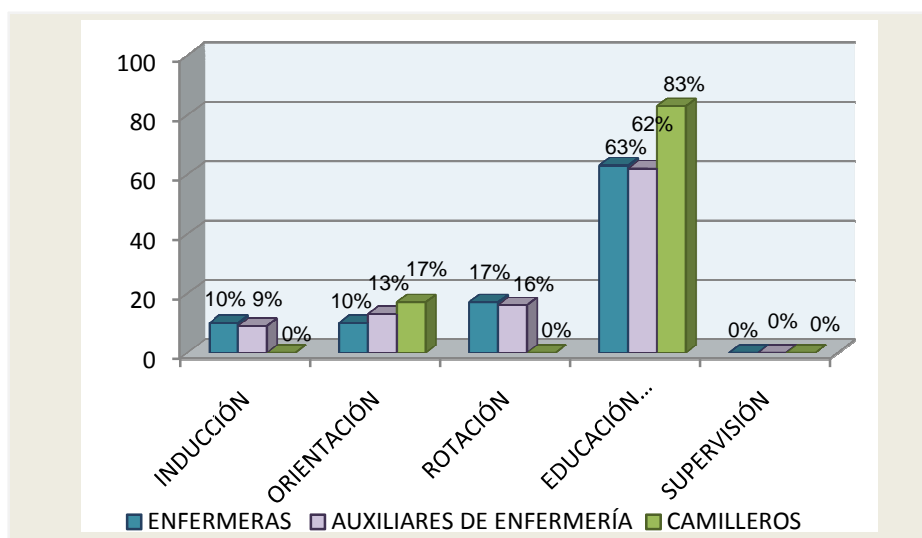


Fuente: Encuestas realizadas al personal.

Elaborado por: Lic. S. Albán y Lic. M Pilicita.

Análisis. Analizando la variable dependencia laboral, el mayor porcentaje corresponde al personal que desempeñan las funciones de camilleros y se encuentran bajo la relación de dependencia de contrato, a nuestra forma de pensar es un personal que se encuentra a prueba que probablemente en lo posterior pasará a ser de nombramiento, no así con el personal de auxiliares de enfermería corresponde al grupo de nombramiento, lo que indica que existe mayor estabilidad laboral.

GRÁFICO No. 4. Distribución de la muestra en estudio de acuerdo a los planes que el personal profesional y no profesional desean que se tomen más en cuenta para ser aplicado y reforzado por parte del Departamento de Enfermería, Hospital General Dr. Enrique Garcés, Julio del 2012



Fuente: Encuestas realizadas al personal

Elaborado por: Lic. S. Albán y Lic. M Pilicita.

Análisis. En los tres subgrupos coinciden con el mayor porcentaje el Plan de Educación Continua, por lo que es evidente la necesidad de coordinar con las líderes de los servicios para llevar a efecto un programa con temas generales y específicos en los servicios.

Como conclusión de los resultados obtenidos se establece que probablemente la razón para tener pendientes las programaciones, rotación del personal, programación de un plan de educación continua y el de supervisión; sea las múltiples funciones que desempeña la coordinadora en ocasiones descuidando funciones vitales del departamento, debido que actualmente se encuentra encargada del servicio de lavandería.

1.4. Levantamiento de procesos. En un listado de procesos, se codificó con sus respectivos nombres y subprocesos como se describe en la siguiente tabla.

INVENTARIO DE PROCESOS	
PROCESO	CÓDIGO
GESTIÓN DE ENFERMERÍA	O
SUBPROCESOS	CÓDIGO
Planificación del personal profesional y no profesional de enfermería.	O.1
Elaboración del plan de inducción del personal profesional y no profesional de enfermería.	O.2
Elaboración del plan de orientación del personal profesional y no profesional.	O.3
Realizar control y supervisión del personal profesional y no profesional de enfermería.	O.4
Realizarevaluación de desempeño del personal profesional de enfermería.	O.5
Actualizar protocolos de enfermería.	O.6
Coordinar programa de capacitación del personal profesional y no profesional de enfermería.	O.7

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Elaborado por Lic. S. Albán y Lic. M Pilicita.

1.4.1. Selección de procesos.

La Selección de procesos se realiza para identificar aquellos procesos que brindan mayor beneficio tanto para el paciente como para la empresa, para de esta manera analizar y mejorar el conjunto de actividades del Departamento de Enfermería.

Para seleccionar los procesos se realizó una encuesta a través de seis preguntas estrictas y con respuestas cerradas, es decir SI o NO, que induzcan a seleccionar los procesos necesarios, importantes y críticos.

Para esta evaluación participaron personal operativo a quienes se les realizó las siguientes preguntas:

¿Aporta un valor añadido para los usuarios o clientes?

¿Posee una importancia estratégica para la organización?

¿Es factible?

¿Es importante como problema de calidad, impacto, costo, entre otros?

¿Afecta a un volumen importante de personas?

4.4.2.1 INSTRUCTIVO DE LA ENCUESTA

Para conocer los procesos seleccionados se obtuvo los puntajes más altos a través de la suma de puntuación de las respuestas, así a la respuesta positiva (SI) se dio una valoración de un punto, mientras que las respuestas negativas (NO) la valoración de cero.

El resultado que se indica en la Tabla 1 detalla la puntuación de cada pregunta y su total, se selecciona los procesos que tienen mayor relevancia en el Departamento de Enfermería tanto para los clientes como para la institución.

Tabla 1. Selección de subprocesos.

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO Y SUBPROCESO	PREGUNTA					
		P1	P2	P3	P4	P5	TOTAL
O	GESTIÓN DE ENFERMERÍA						
O.1	Planificación del personal profesional y no profesional de enfermería.	1	1	1	1	1	5
O.2	Elaboración del plan de inducción del personal profesional y no profesional de enfermería.	1	1	1	1	0	4
O.3	Elaboración del plan de orientación del personal profesional y no profesional de enfermería.	1	1	1	1	0	4
O.4	Realizar control y supervisión del personal profesional y no profesional de enfermería.	1	1	1	1	1	5
O.5	Realizar evaluación del desempeño del personal profesional de enfermería.	1	1	1	1	0	4
O.6	Actualizar protocolos de enfermería.	1	1	1	1	1	5
O.7	Coordinar el programa de capacitación del personal profesional y no profesional de enfermería.	1	1	1	1	1	5

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Lic. S. Albán y Lic. M. Pilicita.

1.4.2. Descripción de los procesos. Seleccionados los subprocesos, se estudia a fondo cada uno de ellos, se realizará un análisis de su situación actual y a su vez detectar sus falencias o problemas en sus actividades diarias, además se analiza el valor agregado que proporciona a la empresa o al cliente.

Subproceso: Planificación del personal profesional y no profesional de enfermería.

Nombre: Planificación del personal de enfermería.

Código: O.1

Descripción del proceso: El subproceso está a cargo de la Coordinadora del Departamento de Enfermería, el mismo que se caracteriza por ser la base del quehacer profesional de enfermería ya que permite tomar decisiones en forma racionalizada, optimizando las acciones para lograr los cambios u objetivos deseados en este subproceso. Se facilita la posibilidad de responder a las preguntas básicas de la planificación: ¿qué hacer?, ¿cómo hacerlo?, ¿cuándo realizarlo?, ¿dónde hacerlo?, ¿Qué talento humano se necesita para realizarlo?, ¿para quién va dirigido? y ¿Qué recursos técnicos logísticos se requieren? Este subproceso hace que el personal

profesional y no profesional de enfermería sean previsivos y programados, con un adecuado manejo del tiempo y un buen control de las situaciones que se presentan frente al objetivo fijado para cumplir la meta propuesta.

Entrada / Salida: Este subproceso inicia cuando revisa el listado del personal y finaliza cuando archiva el informe de requerimiento de personal enviado a talento humano.

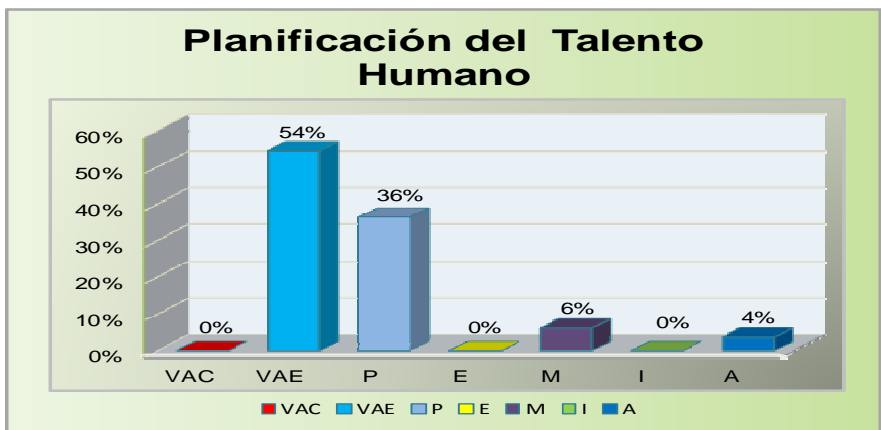
No. De Actividades: En el subproceso se contabiliza seis actividades.

Áreas que intervienen: En este subproceso intervienen todos los servicios debido a que se trata de un subproceso de apoyo.

Se presenta el diagrama de flujo de cómo opera este proceso y un análisis del valor agregado con sus respectivas actividades y tiempos empleados en cada de uno de estos.

Análisis del Valor agregado

GRÁFICO No.5 Análisis del Valor Agregado de la planificación de personal profesional y no profesional de enfermería O1



Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Lic. S. Albán y Lic. M. Pilicita.

Definición de términos. VAC. Valor agregado al cliente, VAE. Valor agregado a la empresa, P. Preparación, E. Espera, M. movimiento, I. Inspección, A. Archivo.

El mayor porcentaje se encuentra en el valor agregado a la empresa, seguido de las actividades de preparación, lo más relevante de este cuadro es en el valor agregado al cliente que se presenta en un 0% lo que nos indica que es necesario realizar actividades y tomar correctivos para mejorar este subproceso.

Subproceso para el mejoramiento. En el análisis anterior se toma este subproceso para el mejoramiento debido a que en la suma del valor agregado a la empresa más el valor agregado al cliente se obtiene 54%.

Subproceso. Planificación del personal profesional y no profesional de enfermería (O.1).

Entrada / Salida: Este subproceso se inicia conociendo el sustento legal y finaliza con la capacitación del personal para la supervisión y control.

No de actividades: En el subproceso se contabilizan nueve actividades para la planificación del personal profesional y no profesional.

Áreas que intervienen: En este subproceso intervienen todos los servicios.

Mejora del proceso: en este subproceso aplicaremos las herramientas de mejoramiento de Harrington. “Evaluación del valor agregado”, en este subproceso es necesario aplicar esta herramienta para enfocar la planificación con actividades que generen valor agregado tanto al cliente como a la empresa cumpliendo el ciclo de Deming el cual se enfoca en la Planificación, Hacer, Verificar, Actuar y cumplir con la retroalimentación de ser necesario.

Discusión. La implementación de la gestión por procesos en salud es importante si nuestro enfoque como proveedores va direccionado al mejoramiento de la calidad, siendo importante como primer aspecto crear un liderazgo y capacidad resolutive en todos los líderes y coordinadores de los servicios.

Conclusión. Valorizar el trabajo de los demás, optimizar el tiempo, el ser proactivo y analítico mejora la productividad y lo más importante de todo proporcionará cuidados seguros y de calidad que se reflejarán en la satisfacción de los clientes.

Bibliografía.

- Bernal, César A, (2010). *Metodología de la Investigación*, Tercera Edición. Colombia. PEARSON.
- Harrington, James. (1994). *Mejoramiento de los procesos de la empresa* Bogotá. ECOE Ediciones.
- Temes, Martínez, Fernández, Olivera. *Gestión de Procesos Asistenciales*. España: McGRAW-HILL. INTERAMERICANA.
- Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas & Tejedor.(2010). *Guía de gestión basada en procesos*. Instituto Andaluz de Tecnología, España. Recopilado el 3 de 08 2012, de: <http://www.iat.es/excelencia/html/subidas/descarga/guágestionprocesos.pdf>.