

11226



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE MEDICINA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR

93

INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO

HOSPITAL GENERAL DE LA PAZ

LA PAZ BAJA CALIFORNIA SUR

“EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL
ISSSTE POR EL MÉDICO FAMILIAR”

300297



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PARA OBTENER EL
DIPLOMA DE ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR

PRESENTA

DR. SAÚL JOSAFAT OCAMPO FUENTES

LA PAZ BAJA CALIFORNIA SUR

~~1996~~

2001



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

86 X 002 001.

**"EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL PROCESO
ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN
EL I.S.S.S.T.E., POR EL MEDICO FAMILIAR"**

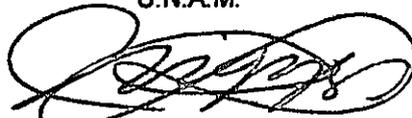
**QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE ESPECIALISTA EN
MEDICINA FAMILIAR**

PRESENTA:

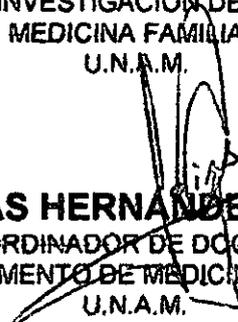
DR. SAÚL JOSAFAT OCAMPO FUENTES

AUTORIZACIONES

DR. MIGUEL ÁNGEL FERNÁNDEZ ORTEGA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR
U.N.A.M.



DR. ARNULFO IRIGOYEN CORIA
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE
MEDICINA FAMILIAR
U.N.A.M.



DR. ISAÍAS HERNÁNDEZ TORRES
COORDINADOR DE DOCENCIA
DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR
U.N.A.M.

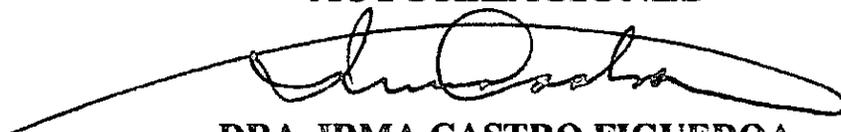
**“EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL
PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS
DE SALUD EN EL I.S.S.S.T.E., POR EL MÉDICO
FAMILIAR”**

**TRABAJO QUE PARA OBTENER EL DIPLOMA DE
ESPECIALISTA EN MEDICINA FAMILIAR**

PRESENTA:

DR. SAÚL JOSAFAT OCAMPO FUENTES

AUTORIZACIONES



DRA. IRMA CASTRO FIGUEROA

PROFESOR TITULAR DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN
EN MEDICINA FAMILIAR PARA MÉDICOS GENERALES EN LA CLÍNICA HOSPITAL
DEL I.S.S.S.T.E. EN B.C.S.



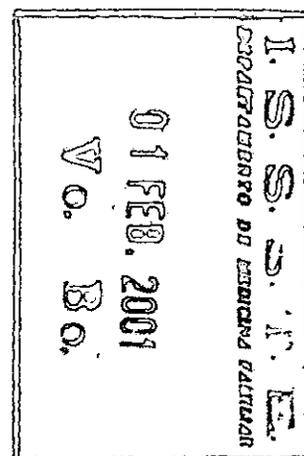
M.S.P. DR. HECTOR ROMERO GARCÍA
ASESOR DE TESIS



DR. FRANCISCO JOSÉ LIZCANO ESPERÓN
PROFESOR DEL DEPARTAMENTO DE MEDICINA FAMILIAR
FACULTAD DE MEDICINA U.N.A.M.
ASESOR DE TESIS



DRA. LETICIA ESNAURRIZAR JURADO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN MÉDICA CONTINUA Y
MEDICINA FAMILIAR DEL I.S.S.S.T.E.



*A MIS PADRES
con respeto y cariño*

*A MI ESPOSA E HIJOS
por su amor y apoyo perseverante*

*A LA DRA. IRMA CASTRO F.
por su orientación profesional*

--- I N D I C E ---

 página
1.- Marco Teórico	05
2.- Planteamiento del Problema	10
3.- Justificación	11
4.- Objetivos	12
5.- Metodología	13
6.- Consideraciones Éticas	14
7.- Postulado de Helsinki	15
8.- Resultados	17
9.- Redacción de Resultados	28
10.- Análisis	27
11.- Conclusiones	30
12.- Bibliografía	31
14.- Anexos	32

1.- MARCO TEÓRICO:

El cuerpo sistemático de conocimientos sobre la administración, es producto de la última parte del siglo XIX y lo que va del siglo XX. A lo largo de la historia, los hombres han estudiado los problemas de las organizaciones humanas y la administración gubernamental. Y no fué sino hasta el movimiento de la administración científica, los escritos de Max Weber sobre la burocracia y los primeros teóricos del proceso administrativo, cuando se desarrolló el cuerpo sistemático de conocimientos *relacionado con la administración de empresas y otras organizaciones complejas.*⁽¹⁾

Frederick W. Taylor expuso "que el trabajo se podía analizar científicamente, y que era responsabilidad de la administración dar los lineamientos específicos para el desempeño del trabajador"⁽²⁾, así mismo estableció las nuevas responsabilidades de la administración como sigue: a) desarrollar una ciencia para cada elemento del trabajo humano, b) seleccionar al trabajador científicamente y después capacitarlo, c) cooperar con el potencial humano de tal manera que asegure que el trabajo se realice de acuerdo con los principios científicos y d) dividir la responsabilidad entre la administración y los trabajadores.⁽³⁾

La administración, que es una acción del poder público al aplicar las leyes y cuidar de los intereses públicos,⁽⁴⁾ es el proceso mediante el cual se pretende *organizar un sistema que garantice el uso adecuado de los recursos (humanos, materiales y financieros)* para el logro de los objetivos propuestos, con una adecuada eficacia, eficiencia y calidad total.

Henri Fayol definió a la administración en función de cinco elementos básicos:⁽⁵⁾

- a) Planeación
- b) Organización
- c) Ejecución (operación)
- d) Coordinación (dirección)
- e) Control (supervisión)

a) **Planeación:** es el proceso mediante el cual se pretende establecer anticipadamente lo que se va hacer y como se va hacer.⁽⁶⁾ Así mismo, implica la selección de objetivos, estrategias, actividades, metas, políticas y procedimientos para lograrlos.⁽⁷⁾ De ello se deriva la programación y la presupuestación.

(1) Administración en las Organizaciones. Fremont E. Kast. McGraw-Hill. Edición 1986.

(2) The Principles of Scientific Management. Frederick W. Taylor. Harper & Row Publishers. Edición 1947.

(3) Administración en las Organizaciones. Opside.

(4) Diccionario Enciclopédico Océano Ilustrado. Océano. Edición 1993.

(5) Administración en las Organizaciones. Opside.

(6) Administración en las Organizaciones. Opside.

(7) Principles of Management. Harold Koontz. McGraw-Hill. Edición 1972.

b) **Organización:** es la acción y efecto de organizar algo ordenadamente con miras a un determinado uso,⁽⁸⁾ y que en su sentido pragmático significa: organización de recursos humanos, físicos y tecnológicos dispuestos para un fin socialmente válido,⁽⁹⁾ actualmente tiene dos enfoques, el formal, y el informal. La *organización formal* es la estructura planeada, y la *informal* se refiere a los aspectos del sistema que no están formalmente planeados si no que surgen de manera espontánea de las actividades e interacciones entre esas actividades.⁽¹⁰⁾ La *organización formal* nos permite establecer los manuales de organización (donde se incluyen los organigramas), con el propósito de satisfacer las necesidades de la planeación. El organigrama debe especificar los puestos que se requieren para desarrollar las actividades planeadas, y así mismo nos permite establecer la división de las funciones, los niveles jerárquicos las líneas de autoridad y responsabilidad, canales formales de comunicación y la naturaleza lineal o de asesoría de la unidad.⁽¹¹⁾

c) **Ejecución:** es el proceso mediante el cual se lleva a cabo la operación de la planeación, contempla el *manual de procedimientos*, que en correlación con el manual de funciones, establece el cómo y el quién debe realizar las actividades, especificando quien interviene en el proceso y como debe ejecutarlo; a fin de evitar desviaciones o duplicidad de esfuerzos que nos conlleven a un inadecuado usos de los recursos (humanos, materiales y financieros).

d) **Coordinación:** es el mecanismo que nos permite guiar las acciones del personal involucrado en el desarrollo de las actividades planeadas, utilizando para ello el manual de organización y los *manuales de procedimientos*. La coordinación no es de una sola persona si no de un grupo de ellas que intervienen en el proceso, consideradas en el organigrama, los cuales tendrán una doble función dentro del proceso administrativo; siendo a la vez jefe y subordinado dado que en un momento dado del proceso tendrán a su cargo subordinados a los cuáles deberá dirigir, y en otro, él tendrá un jefe inmediato superior al cuál deberá informar sobre los resultados obtenidos.

e) **Control:** que básicamente será a través de la supervisión nos permite evaluar el desarrollo de las actividades planeadas dentro de un contexto plasmado en la planeación y normado en los manuales de funciones y procedimientos. Esto nos permite evaluar el proceso y de esta manera poder realizar los ajustes y/o modificaciones que se requieran, con la finalidad de evitar las desviaciones en el logro de los objetivos eficientizando la utilización de los recursos destinados para ello.

⁽⁸⁾ Diccionario Enciclopédico Océano Ilustrado. Opside.

⁽⁹⁾ La Seguridad Social y el Estado Moderno. José Narro Robles. Fondo de Cultura Económica. De. 1992

⁽¹⁰⁾ Administración en las Organizaciones. Opside.

⁽¹¹⁾ La Investigación y las Técnicas de Análisis Administrativo. Secretariado Técnico de la CIDAP. Oficialía Mayor SEP. De. 1990.

Este proceso debe ser secuencial, de tal manera que entre sus elementos exista una interacción y una retroalimentación organizada y sistemática, misma que nos permita realizar los ajustes y/o modificaciones del proceso, y así poder garantizar el logro adecuado de los objetivos programados, evitando con esto los posibles sesgos que alteren el costo-beneficio del proceso.

Fundamentándose en los procesos antes descritos, podemos advertir que están intrínsecamente relacionados con la administración de los servicios de salud y que son fundamentales para brindar una atención de calidad. Este escenario nos permitirá obtener un adecuado costo-beneficio en el logro de los objetivos y metas propuestas; siempre y cuando se desarrollen acorde a los lineamientos establecidos, para lo cual será imprescindible apropiarse de las políticas y normas, que en materia de administración, rigen la actuación del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En éste contexto, los servicios de salud que ofrece el ISSSTE a su población derechohabiente, están constituidos por un conjunto de recursos agrupados en distintos tipos de unidades, situación disímula que demanda una administración global y totalizadora, que facilite establecer entre las mismas una congruencia técnica y de redistribución racional acorde a las características de los problemas de salud de la población.⁽¹²⁾ Para ello actualmente coexisten niveles de atención, programas prioritarios, indicadores de salud, así como manuales de organización y de procedimientos que facilitan el quehacer del personal adscrito a las áreas de salud del Instituto.

Los niveles de atención médica, los programas prioritarios, así como los **manuales de procedimientos**, se establecen de acuerdo a dos consideraciones básicas: la primera, según la complejidad del problema de salud y la segunda corresponde a la estratificación por niveles de recursos (humanos, materiales y financieros), susceptibles a ser utilizados con racionalidad para dar solución a los diferentes problemas de salud que se presenten; con una adecuada optimización de los mismos.

Administrativamente los **manuales de procedimientos** que la Subdirección General Médica del ISSSTE ha implementado a nivel Nacional, enmarcan detalladamente el ¿cómo? realizar las acciones en cada una de las áreas que lo integran a fin de evitar las desviaciones y así eficientizar los recursos disponibles para el logro de las metas programáticas establecidas en los programas prioritarios y niveles de atención.

⁽¹²⁾ Niveles de Atención Médica. Dr. Rodolfo Rojas Rubí. Subdirección General Médica ISSSTE. De. 1991.

El arribo del siglo XXI, marca como signo hacia el desarrollo, la transformación de las estructuras del Estado y de la sociedad en su conjunto; en este sentido, la modernización necesaria de las instituciones que conforman la Administración Pública Federal, juega un papel fundamental como parte del proceso de fortalecimiento de la soberanía y prosperidad económica de la Nación Mexicana.⁽¹³⁾

En el caso de México la política social ha sido un importante instrumento gubernamental cuyo objetivo es lograr mejorar las condiciones económicas, sanitarias, sociales y culturales de la población.

En la conformación mexicana del Estado Nacional moderno, la política social implantada representó uno de los puntales necesarios para su solidificación, lo cual fué una manera de cubrir espacios, tener presencia y dar respuesta a las demandas de los grupos sociales organizados.⁽¹⁴⁾

La modernización de sus instituciones implica una serie de modificaciones a las estructuras orgánicas - funcionales; es decir: la distribución de la fuerza de trabajo en las unidades, los sistemas, métodos y **procedimientos** que sustentan su operación, deben mantener un equilibrio, que propicie, nuevas actitudes que conlleven a la dinámica del cambio.⁽¹⁵⁾

La aplicación de los principios y técnicas administrativas que facilitan el logro de los objetivos de una institución, requiere como primer paso, realizar una investigación o análisis de su funcionamiento. Esto es indispensable para evaluar el cumplimiento de los objetivos, conocer las actividades que se realizan, las políticas, los planes, las estructuras y los **procedimientos** que norman su operación.

En el ámbito de la Administración Pública Federal, la investigación administrativa se puede llevar a cabo en dos niveles:⁽¹⁶⁾

a) **Macroadministrativo:** en donde se estudian los aspectos de estructura, *procedimientos* y de coordinación de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal consideradas en su conjunto, o las interrelaciones entre dos o más de ellas.

b) **Microadministrativo:** se ocupa de los problemas que afectan la estructura, *los procedimientos* y la coordinación de una dependencia o unidad administrativa en su ámbito interno.

⁽¹³⁾ La Investigación y las Técnicas de Análisis Administrativo. Opside.

⁽¹⁴⁾ La Seguridad Social y el Estado Moderno. Opside.

⁽¹⁵⁾ La Investigación y las Técnicas de Análisis Administrativo. Opside.

⁽¹⁶⁾ La Investigación y las Técnicas de Análisis Administrativo. Opside.

En éste contexto, y para dar cumplimiento al artículo 5o. Constitucional, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, enmarcado dentro de la Administración Pública Federal, ha diseñado como estrategias de operación, para brindar servicios de salud con calidad a sus derechohabientes, una normatividad macroadministrativa y microadministrativa fundamentada en: Manuales de Organización, Manuales de Operación y Manuales de Procedimientos, que respaldan su dirección a través de actividades específicas inscritas en los Programas Prioritarios de dicha institución, con un presupuesto asignado para el cumplimiento de sus metas programáticas

Empero, para lograr una operación eficiente en la prestación de servicios de salud dispuestos en los Programas Prioritarios Institucionales, cada Entidad Federativa dispone de recursos necesarios para su actuación. Esta asignación se otorga de acuerdo a los niveles de atención, al número de derechohabientes y tipo de unidades instaladas; para lo cuál, basándose en los indicadores de Salud, se establecen para cada unidad, y por ende a cada Entidad Federativa, metas programáticas en cada uno de los niveles de atención y de los servicios de salud que se prestan a los derechohabientes.

Así mismo para optimizar el recurso disponible y alcanzar las metas propuestas en la apertura programática anual, la Institución, a través de la Subdirección General Médica, ha elaborado **manuales de procedimientos** para la operación eficiente de cada uno de los servicios de salud con que cuenta cada unidad médica; en ellos se establece la forma del como realizar las acciones a fin de evitar las desviaciones y así garantizar una adecuada productividad.

2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿La falta de conocimiento, por parte del médico familiar, del proceso administrativo que rige la operación de los servicios de salud que otorga el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como de los manuales de procedimientos para la prestación de cada uno de ellos, influyen en la desviación de las metas programáticas, así como el desfasamiento en el presupuesto autorizado para el logro de las mismas?

En el análisis histórico de la productividad de la Clínica Hospital de La Paz en los últimos 4 años⁽¹⁷⁾, se ha observado que existe una **desviación** en el logro de las metas programáticas planeadas por la Subdirección General Médica, así como un **desfasamiento** en el presupuesto autorizado para el logro de las mismas.

Dicha revisión correspondió exclusivamente a los programas prioritarios enmarcados dentro del primer nivel de atención en esta unidad y que corresponde a lo siguiente:

AÑO:	1992		1993		1994		1995	
PROGRAMA:	PROGR.	REALZ.	PROGR.	REALZ.	PROGR.	REALZ.	PROGR.	REALZ.
Consulta Externa	92,556	66,849	76,800	53,616	89,917	57,107	108,048	51,848
Consulta Urgencias	17,340	3,263	13,852	2,637	14,470	2,999	16,277	3,267

Se han considerado, de acuerdo a los indicadores de salud y los programas prioritarios, diversas opiniones del ¿por qué? las desviaciones en el avance de las metas programáticas planeadas por la Subdirección General Médica y los desfasamientos⁽¹⁸⁾ en el presupuesto autorizado para el logro de las mismas. Entre ellas podemos mencionar algunas como son: a) la situación geográfica de la Entidad, b) el tipo y situación económica de la población derechohabiente, c) los medios de comunicación entre otros. Empero no existe ningún estudio en los archivos consultados de la unidad médica de la Clínica Hospital del ISSSTE en La Paz, así como en Subdelegación Médica de nuestro Estado, ni en el Med-Line en los últimos cinco años, referente a la influencia que pudiere ejercer el desconocimiento, por parte del personal médico, sobre la administración de los servicios de salud en lo general, y en lo específico sobre los **manuales de procedimientos** editados por la Subdirección General Médica; documentos que explican a detalle el flujograma que habrá de conducir las acciones del personal involucrado en el proceso microadministrativo para la prestación del servicio con una óptimo costo – beneficio.

(17) Anuario Estadístico ISSSTE. Subdirección General de Finanzas. 1992 - 1994.

(18) Informe Anual de Actividades de la Clínica Hospital La Paz. Departamento de Estadística 1992 - 95

3.- JUSTIFICACIÓN:

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, es una Dependencia instituida, dentro de la Administración Pública, por el Ejecutivo Federal para dar cumplimiento, en materia de salud, al artículo 5º Constitucional. Sus programas⁽¹⁹⁾ de atención se sujetan a las políticas sociales establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo, los cuáles se derivan en: proyectos, objetivos, actividades y metas programáticas, congruentes con los indicadores de salud y las necesidades de su entorno local.

En correspondencia, cada unidad administrativa debe elaborar su Programa Operativo Anual acorde a los lineamientos emitidos por la Subdirección General Médica del ISSSTE y a los recursos disponibles para su operación; esta apertura programática se obliga a brindar una atención con eficiencia y eficacia, **empero, el análisis histórico de la productividad del Instituto denota un claro y franco desfaseamiento en el cumplimiento de sus metas**, con un gasto de operación superior al presupuestado, situación que impacta en el costo – beneficio de los servicios de salud que el ISSSTE otorga a sus derechohabientes.

Por lo anterior, si reconocemos que la Administración es esencial para organizar un sistema que garantice el uso adecuado de los recursos para el logro de los objetivos y metas propuestas, **es imprescindible que los actores inmersos en el proceso se involucren en su conocimiento**. En este sentido, el ISSSTE dispone de manuales de organización y procedimientos, expedidos por la Subdirección General Médica, para regular la prestación de los servicios de salud bajo un esquema de racionalización de los recursos disponibles para su operación.

Derivado de lo antes expuesto, es imprescindible que el Médico Familiar, inmerso en la prestación de los servicios de salud, conozca los principios básicos de la administración, así como los **manuales de procedimientos** que especifican y norman la forma del ¿cómo? realizar sus acciones, con la finalidad de soslayar los posibles sesgos de su actuación, que provoquen una desviación de las metas propuestas y un desfaseamiento del presupuesto asignado para el cumplimiento de las mismas.

⁽¹⁹⁾ Programas Prioritarios. Subdirección General Médica ISSSTE. México 1989-1994

4.- OBJETIVO GENERAL:

Determinar el grado de conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud y de los Manuales de Procedimientos en el ISSSTE por el Médico Familiar.

4.1.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

a) Evaluar el sistema de capacitación, en relación con la inducción al puesto, referente a la normatividad que rige al ISSSTE en la prestación de los Servicios de Salud.

b) *Precisar la fuente de información que tiene el Médico Familiar sobre la inducción al puesto.*

c) Identificar la situación del Médico Familiar en relación con el conocimiento de los Manuales de Procedimientos que norman sus actividades.

d) Identificar la participación del Médico Familiar en la realización del Programa Operativo Anual de la Clínica Hospital ISSSTE La Paz.

e) Precisar el valor que el Médico Familiar le da al conocimiento de los Manuales de Procedimientos que normas su actuación.

f) Evaluar los motivos por los cuáles el Médico Familiar desconoce los Manuales de Procedimientos que rigen al Instituto en materia de prestación de Servicios de Salud.

5.- METODOLOGÍA:

El presente análisis se basa dentro de la investigación administrativa en el nivel microadministrativo⁽²¹⁾, ya que se desea conocer el grado de conocimiento del Médico Familiar sobre la administración de los servicios de salud en lo general, y en lo particular sobre los manuales de procedimientos de las actividades que ellos desarrollan; y correspondió a un estudio descriptivo, transversal, que se realizó en la Clínica Hospital de la ciudad de La Paz, en el período comprendido del 10. de octubre al 30 de noviembre de 1995.

La encuesta se realizó a los 43 Médicos Familiares y/o Generales adscritos a dicha unidad con los siguientes criterios de inclusión:

- a) Ser Médico General y/o Familiar recibido
- b) Ser Médico de base y/o de interinato

Los criterios de exclusión fueron:

- a) Ser Médico Interno o Pasante
- b) Ser Médico Especialista
- c) Ser Médico de confianza

En la encuesta se utilizaron 10 variables*

⁽²¹⁾ La Investigación y las Técnicas de Análisis Administrativo. Opside

* Se anexa formato de encuesta realizada

6.- CONSIDERACIONES ÉTICAS:

En estricto apego a los lineamientos que marca la ley de investigación para a Salud; exponemos que,, por los alcances metodológicos del presente estudio: no se requiera la Licencia Ética respectiva. Dado que no se lesiona en ningún momento la integridad física o psicológica de los individuos participantes en la misma y con antelación fueron informados del objetivo de los instrumentos y lo que se deseaba en los mismos; haciéndose notar que fue completamente voluntario la intervención de las embarazadas.

Por lo cual los sustentantes, consideran no infringir ninguno de los artículos que normas investigaciones en seres humanos: artículos 98, 99, 100, 101, 102 y 103.

7.- POSTULADO DE HELSINKI:

1. La investigación biomédica con personas debe apegarse a principios científicos y deberá basarse en experimentos efectuados con animales en laboratorios y con un amplio conocimiento de literatura científica.
2. El diseño y realización en cada procedimiento experimental que involucre a personas deberá ser claramente formulado en un protocolo que deberá ser *enviado a un comité independiente especialmente nombrado por su consideración, comentarios y guía.*
3. La investigación biomédica con humanos deberá ser realizada por personal científicamente calificado y bajo la supervisión de un médico clínicamente competente. La responsabilidad por las personas en estudio deberá siempre descansar en un personal médico calificado y nunca descansar en la persona en estudio, aun cuando este haya dado su consentimiento.
4. *La investigación biomédica con humanos no podrá ser conducida legítimamente, a menos que la importancia del objetivo este en proporción al riesgo inherente para el sujeto en estudio.*
5. Cada proyecto de investigación biomédica con humanos deberá ser precedida por una cuidadosa evaluación de los riesgos predecibles, en comparación con los beneficios esperados para el sujeto en estudio o para otros.
6. El derecho de los sujetos en investigación salvaguardará su integridad y siempre será respetada. Se deberá tomar todas las precauciones para respetar la privacidad del sujeto y para minimizar el impacto del estudio sobre la integridad física, mental y la personalidad del sujeto en estudio.
7. Los médicos deberán abstenerse de involucrarse en el proyecto de investigación, en el que estén involucradas personas, a menos que estén convencidos de los peligros que se presenten se consideren predecibles. Los médicos deberán cesar cualquier investigación si los peligros se encuentran de mayor peso que los beneficios esperados.
8. *En la publicación de su investigación el médico esta obligado a preservar la exactitud de los resultados. Los reportes de los experimentos que no estén de acuerdo con principios establecidos en esta declaración, no deberán ser aceptados para su publicación.*

9. En cualquier investigación en humanos, cada sujeto potencial deberá ser adecuadamente informado de las metas, métodos, beneficio anticipado y riesgos potenciales del estudio, y de las molestias que puedan acarrearles. Los sujetos en estudio deberán ser informados que están en libertad de abstenerse de participar en el estudio y de retirar sus consentimientos de participación en cualquier momento. El medico deberá entonces obtener libremente el consentimiento preferentemente por escrito.
10. Al obtener el consentimiento para el proyecto de investigación. El médico deberá ser particularmente precavido si el sujeto esta aceptando bajo presión. En este caso el consentimiento deberá ser obtenido por un medico que no este involucrado en la investigación y que sea completamente independiente de esta relación oficial.
11. En el caso de incompetencia legal, el consentimiento deberá ser obtenido del tutor del sujeto en un estudio dentro de un acuerdo en el marco legal del país. Cuando por incapacidad física, mental, o sea, menor de edad, el consentimiento será otorgado por el pariente responsable.
12. El protocolo de investigación deberá siempre contener una declaración de las consideraciones ética y deberá indicar que se cumplió con los principios a los enunciados en esta la presenta declaración.

8.- RESULTADOS:

CUADRO No. 1

I.S.S.S.T.E.

" Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar ".

Hospital General La Paz

Fecha: 1995

Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General⁽²¹⁾⁽²²⁾

ABSOLUTO			RELATIVO			ANEXO #
SI	NO	TOTAL	SI (%)	NO (%)	TOTAL %	
1.- Recibiste capacitación de introducción al puesto que desempeñas:						
4	39	43	9 %	91 %	100 %	Gráfica 1
2.- Conoce usted el manual de procedimientos del puesto que desempeña:						
5	38	43	12 %	88 %	100 %	Gráfica 2
3.- Sabe usted cuantos manuales de procedimientos existen dentro de la Institución para normar los servicios médicos:						
2	41	43	5 %	95 %	100 %	Gráfica 3
4.- Conoce usted cuales son los Programas Prioritarios de Salud en el ISSSTE en la entidad:						
11	32	43	26 %	74 %	100 %	Gráfica 4
5.- Realiza usted su planeación anual de actividades en el puesto que desempeña dentro de la Institución:						
1	42	43	2 %	98 %	100 %	Gráfica 5
6.- Conoce el programa anual de actividades de la clínica hospital donde usted labora:						
2	41	43	5 %	95 %	100 %	Gráfica 6
7.- Conoce la meta programática anual de las actividades que usted realiza dentro de la clínica						
2	41	43	5 %	95 %	100 %	Gráfica 7
8.- Conoce usted que tipo de unidad es la clínica donde usted labora:						
31	12	43	72 %	28 %	100 %	Gráfica 8
9.- Conoce usted los servicios que se contemplan en la clínica según los indicadores de acuerdo al tipo de unidad:						
6	37	43	14 %	86 %	100 %	Gráfica 9
10.- Considera usted importante conocer la administración de los Servicios de Salud dentro de la Institución, así como los Manuales de Procedimientos:						
42	1	43	98 %	2 %	100 %	Gráfica 10

⁽²¹⁾ Fuente: Encuesta realizada de "Evaluación del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el médico familiar". 1995.

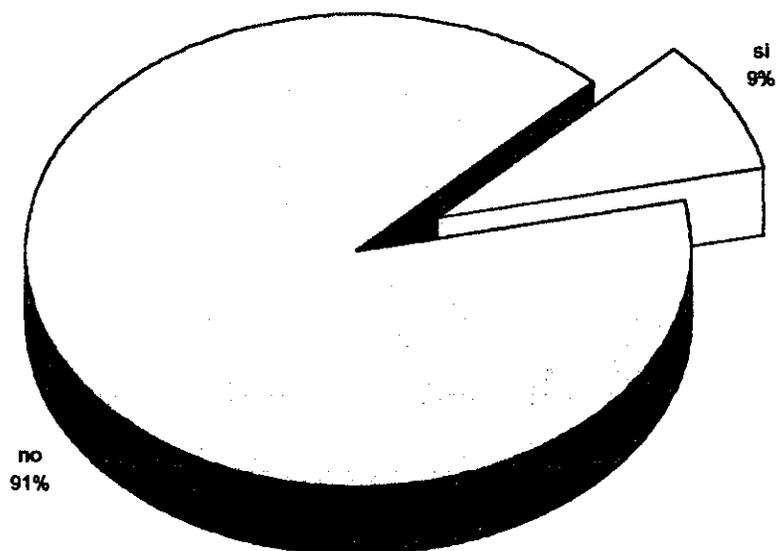
⁽²²⁾ Elaboración del proceso de encuesta realizada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. Clínica Hospital La Paz.

GRÁFICA 1

I.S.S.S.T.E.

“Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar”. Hospital General La Paz Fecha: 1995

1.- Recibiste capacitación de introducción al puesto que desempeñas:



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General	
SI recibieron capacitación	4 médicos
NO recibieron capacitación	39 médicos

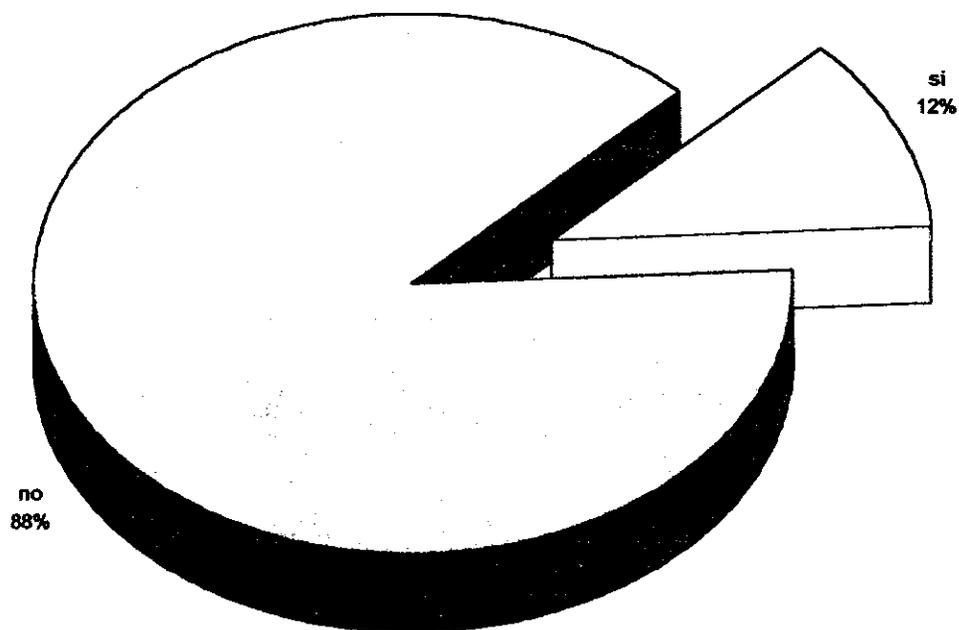
Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

GRÁFICA 2

I.S.S.S.T.E.

“Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar”. Hospital General La Paz Fecha: 1995

2.- Conoce usted el Manual de Procedimientos del puesto que usted desempeña:



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General

SI lo conocen 5 médicos

NO lo conocen 38 médicos

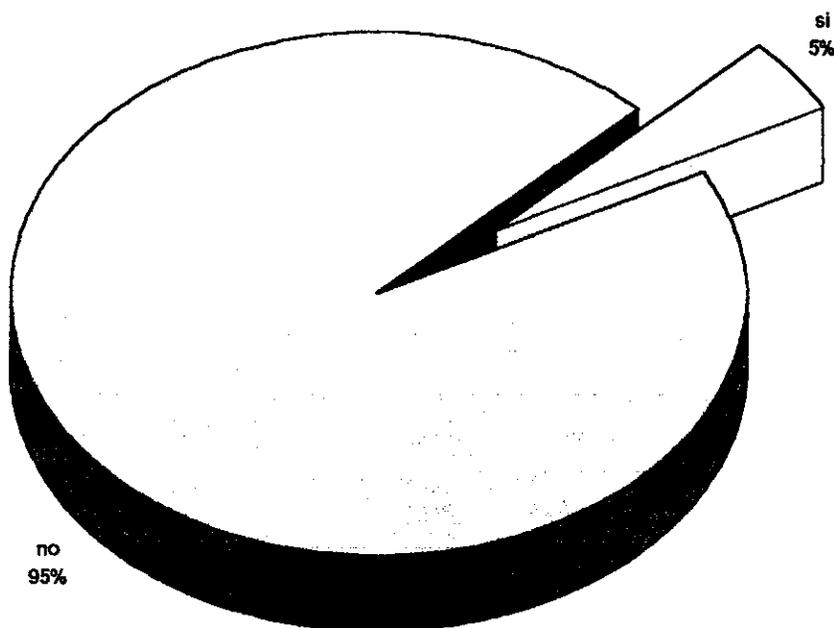
Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

GRÁFICA 3

I.S.S.S.T.E.

“Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar”. Hospital General La Paz Fecha: 1995

3.- Sabe usted cuantos Manuales de Procedimientos existen dentro de la Institución para normar los servicios médicos



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General

SI lo saben	2 médicos
NO lo saben	41 médicos

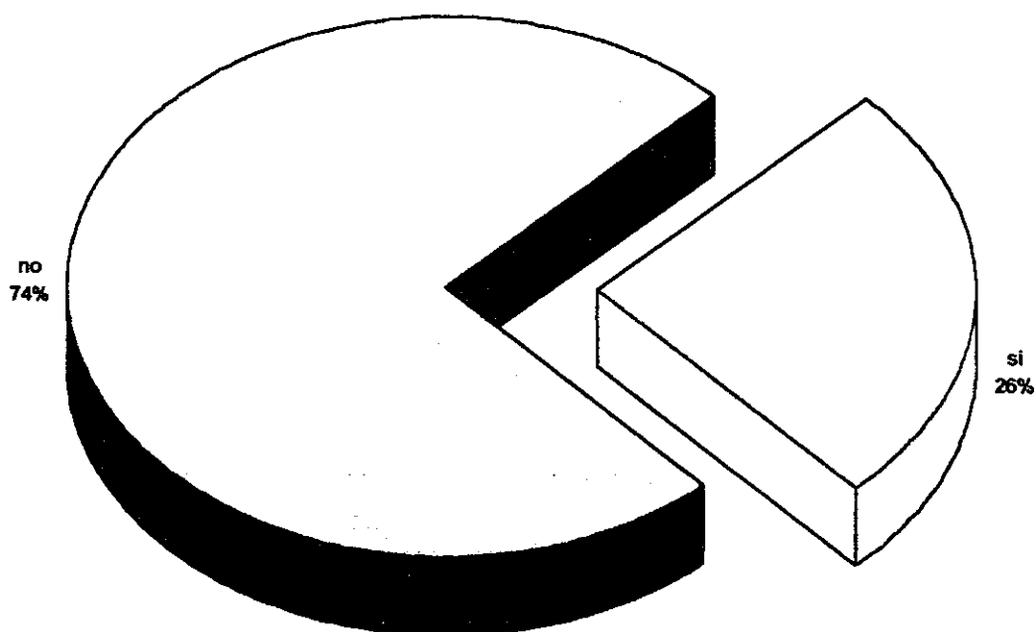
Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

GRÁFICA 4

I.S.S.S.T.E.

“Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar”. Hospital General La Paz Fecha: 1995

4.- Conoce usted cuales son los Programas Prioritarios de Salud en el ISSSTE de la entidad:



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General

SI lo conocen 11 médicos

NO lo conocen 32 médicos

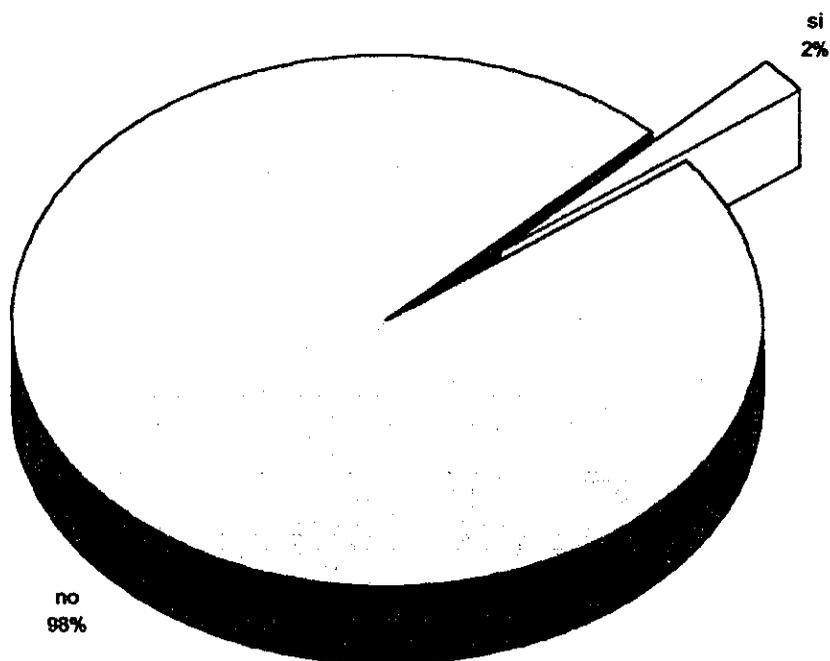
Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

GRÁFICA 5

I.S.S.S.T.E.

" Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar ". Hospital General La Paz Fecha: 1995

5.- Realiza usted su planeación anual de actividades en el puesto que desempeña dentro de la Institución:



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General

SI la realizan	1 médico
NO lo realizan	42 médicos

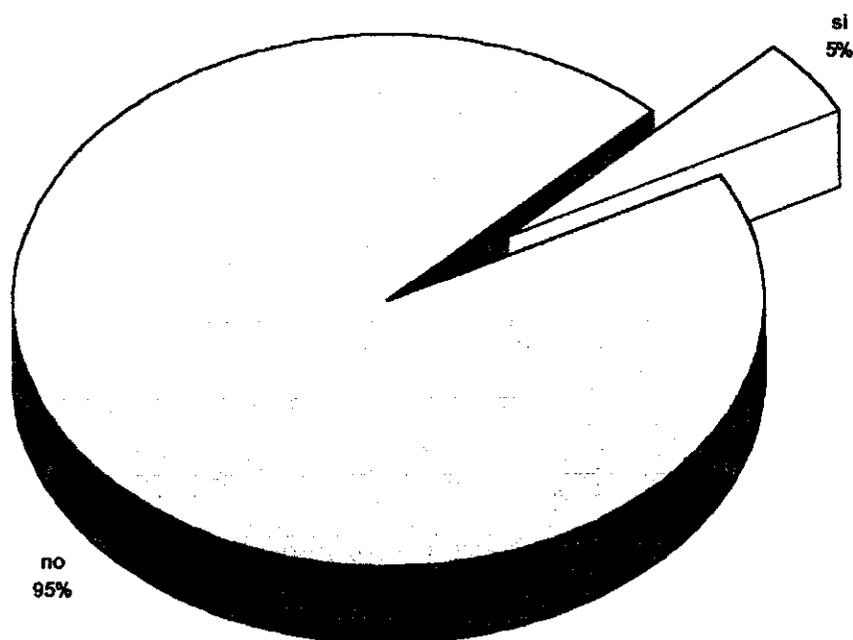
Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

GRÁFICA 6

I.S.S.S.T.E.

“ Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar ”. Hospital General La Paz Fecha: 1995

6.- Conoce usted el programa anual de actividades de la clínica hospital donde usted labora:



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General	
SI lo conocen	2 médicos
NO lo conocen	41 médicos

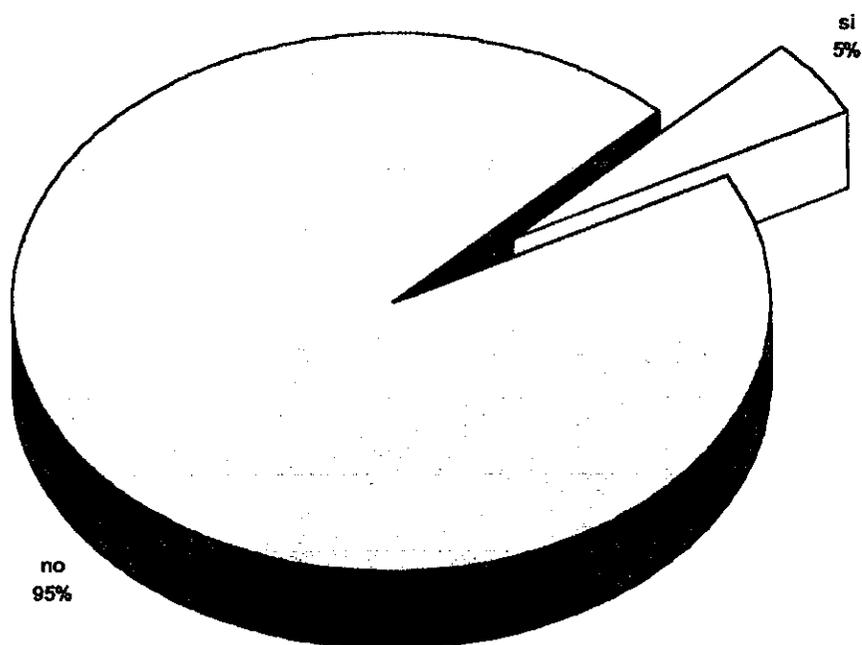
Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

GRÁFICA 7

I.S.S.S.T.E.

“ Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar ”. Hospital General La Paz Fecha: 1995

7.- Conoce usted la meta programática anual de las actividades que usted realiza dentro de la clínica:



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General

SI lo conocen 2 médicos
NO lo conocen 41 médicos

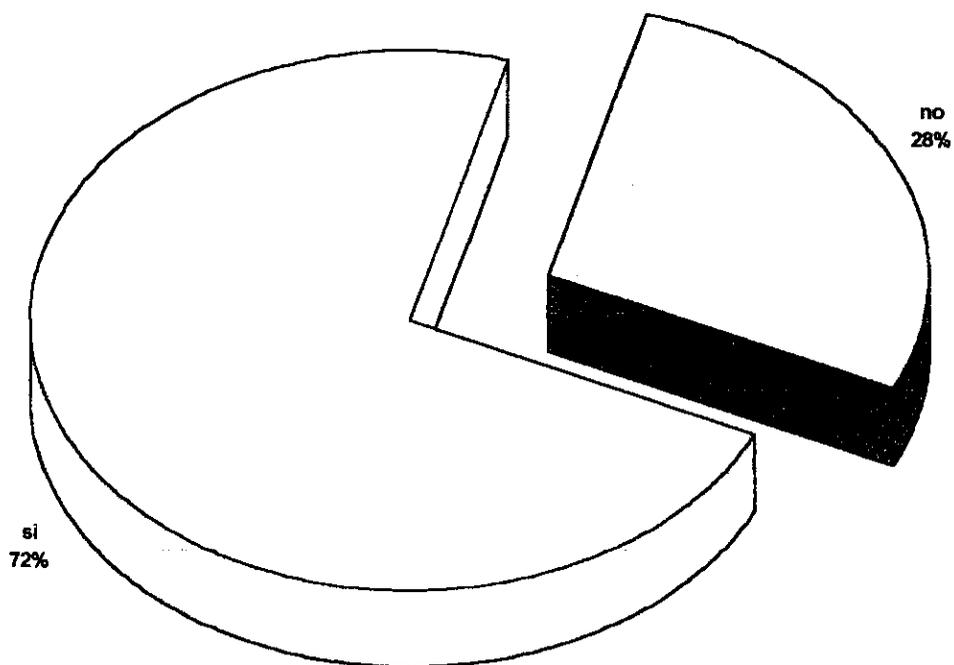
Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

GRÁFICA 8

I.S.S.S.T.E.

“ Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar ”. Hospital General La Paz Fecha: 1995

8.- Conoce usted que tipo de unidad es la clínica donde usted labora:



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General

SI lo conocen 31 médicos

NO lo conocen 12 médicos

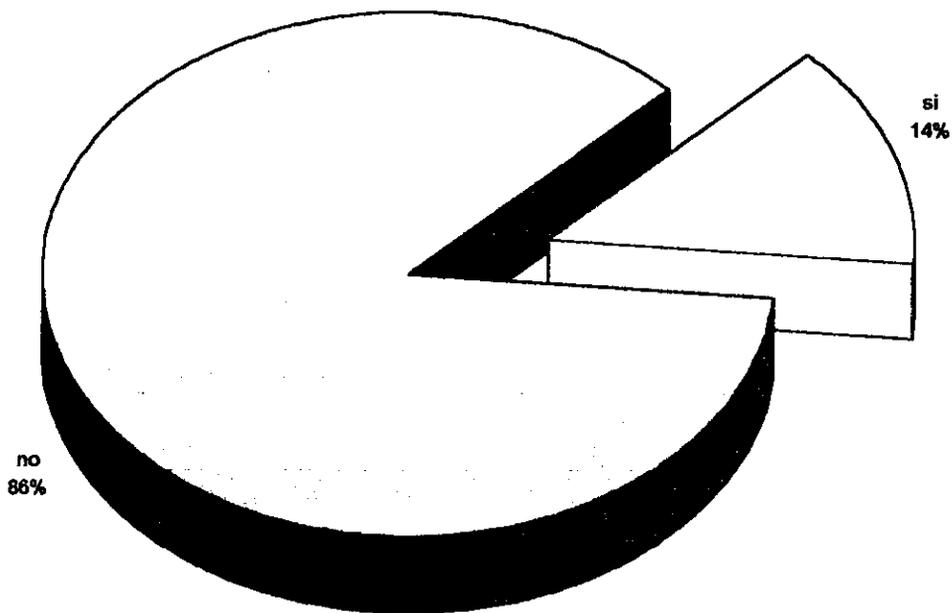
Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

GRÁFICA 9

I.S.S.S.T.E.

"Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Hospital General La Paz Fecha: 1995

9.- Conoce usted los servicios que se contemplan en la clínica según los indicadores de acuerdo al tipo de unidad:



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General

SI lo conocen 6 médicos

NO lo conocen 37 médicos

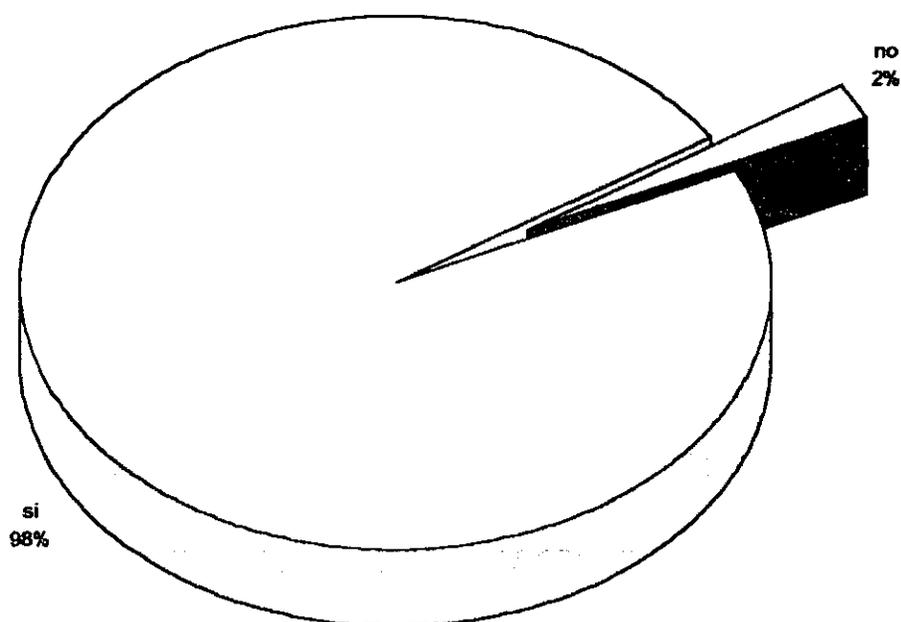
Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

GRÁFICA 10

I.S.S.S.T.E.

“Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los Servicios de Salud en el ISSSTE por el Médico Familiar”. Hospital General La Paz Fecha: 1995

10.- Considera usted importante conocer la administración de los servicios de salud dentro de la Institución, así como los Manuales de Procedimientos:



Encuesta realizada a 43 Médicos Familiares adscritos al Hospital General
SI lo consideran importante 42 médicos
NO lo consideran importante 1 médico

Fuente: Encuesta de "Evaluación del conocimiento del proceso administrativo de los servicios de salud en el ISSSTE por el Médico Familiar". Elaborada por el Dr. Saúl Ocampo Fuentes. 1995.

9.- REDACCIÓN DE RESULTADOS:

En relación con el cuestionario aplicado se puede observar claramente que existe una marcada tendencia al desconocimiento sobre la administración de los Servicios de Salud por parte del cuerpo médico, ya que sólo:

- 1) El 9 % recibieron capacitación de introducción al puesto.
- 2) El 12 % conocen el Manual de Procedimientos del puesto que desempeñan.
- 3) El 5 % saben *cuantos Manuales de Procedimientos existen dentro de la Institución.*
- 4) El 26 % conocen cuales son los Programas Prioritarios de Salud.
- 5) El 2 % realizan su planeación anual de actividades en el puesto que desempeñan.
- 6) El 5 % conoce el programa anual de actividades de la clínica.
- 7) El 5 % conoce la meta programática anual de las actividades que realizan.
- 8) El 72 % conoce el tipo de unidad de la Clínica Hospital de La Paz.
- 9) El 14 % conocen los servicios que se contemplan dentro de la clínica de acuerdo al tipo de unidad y a los indicadores de salud.
- 10) El 98 % considera importante conocer la administración de los Servicios de Salud dentro de la *Institución.*

10.- ANÁLISIS:

El Hospital es uno de los tipos organizacionales más completos,⁽²²⁾ con el principal objetivo de proporcionar atención médica a la sociedad en general, y que involucra dentro de su estructura a tres grandes núcleos de trabajadores, agrupados de la siguiente manera: a) cuerpo médico, b) cuerpo administrativo, y c) otros profesionales.

El cuerpo médico es la autoridad del conocimiento, y dentro del hospital tiene la tarea de brindar la atención integral del paciente, para garantizar el estado de salud de la población y mejorar su calidad de vida; para ello utiliza la complejidad de la tecnología médica.

El cuerpo administrativo es el responsable de garantizar que los hospitales cuenten con dicha tecnología, de acuerdo al presupuesto autorizado; así mismo vigilar el cumplimiento adecuado de las metas y objetivos dentro de las políticas de la Institución.

Lo anterior obliga a una interacción e interrelación entre los mismos para satisfacer las demandas de atención a los pacientes. En la actualidad uno de los problemas para lograr dicha coordinación, surge del sistema de autoridad dual y del alto grado de especialización y profesionalismo tanto del cuerpo médico como administrativo. La *coordinación por medio de la jerarquía organizacional es difícil; más, sin embargo, el hospital emplea para dicho proceso, reglas y procedimientos administrativos, los cuáles deben de ser del conocimiento del cuerpo médico.*⁽²³⁾ Aunque cabe señalar que debido a los diversos problemas asociados al cuidado y tratamiento de pacientes, es imposible apoyarse exclusivamente en procedimientos administrativos para la coordinación, por lo que se deberán implementar estrategias para una mejor coordinación como por ejemplo los comités.

Con relación al presente estudio se observa claramente que existe un marcado desconocimiento de los procedimientos administrativos por parte del cuerpo médico (Médicos Generales), del Hospital General del ISSSTE en La Paz, lo cuál pudiese ser una de las causas que influyen en la desviación de las metas programáticas y el desfasamiento presupuestal.

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

⁽²²⁾ Administración en las Organizaciones. Opside.

⁽²³⁾ Administración de las Organizaciones. Opside.

11.- CONCLUSIONES:

El análisis anterior nos permite observar que el conocimiento básico sobre la administración en el ámbito hospitalario por parte del cuerpo médico en la actualidad es relevante ya que dentro de la planeación hospitalaria este grupo tiene la responsabilidad de realizar la planeación relacionada con el tratamiento del paciente; el administrador se involucra con en la planeación estratégica de los recursos y la coordinación entre ambos garantiza el buen funcionamiento de la unidad.

En el Hospital General del ISSSTE en La Paz se concluye que en términos generales hay un desconocimiento de dicho proceso por parte del cuerpo médico (Médicos Generales), lo cuál pudiese ser factor determinante en la interacción e interrelación con el área administrativa por lo que se sugiere establecer mecanismos para capacitar al cuerpo médico sobre los principios generales de la administración y sobre los Manuales de Procedimientos editados por la Subdirección General Médica del ISSSTE; debiendo posteriormente realizar otro estudio sobre el impacto en el logro de las metas y objetivos de la Institución.

12.- BIBLIOGRAFÍA:

- 1) FREMONT, E. Kast. **Administración en las Organizaciones**. Editorial McGraw-Hill. Edición 1986.
- 2) TAYLOR, Frederick W. **The Principles of Scientific Management**. Editorial Harper & Row Publishers. Edición 1947.
- 3) **Diccionario Enciclopédico Ilustrado**. Editorial Océano. Edición 1993.
- 4) KOONTZ, Harold. **Principles of Management**. Editorial McGraw-Hill. Edición 1992.
- 5) NARRO, Robles José. **La Seguridad Social y el Estado Moderno**. Editorial Fondo de Cultura Económica. Edición 1992.
- 6) CIDAP-MÉXICO, Secretariado Técnico de la. **La investigación y las Técnicas de Análisis Administrativo**. Editorial Oficialía Mayor de la SEP. Edición 1990.
- 7) ROJAS, Rubí Rodolfo Dr. **Niveles de Atención Médica**. Subdirección General Médica ISSSTE. Edición 1991.
- 8) Censo de Datos Estadísticos de la Productividad de la Clínica Hospital de la Paz. Departamento de Estadística. Subdelegación Médica. B.C.S. 1992-1995
- 9) ISSSTE, Subdirección General Médica. **Programas Prioritarios**. México 1989 - 1994
- 10) ISSSTE, Subdirección General de Finanzas. **Anuario Estadístico**. 1992 - 1994

A N E X O S

“EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL I.S.S.T.E., POR EL MEDICO FAMILIAR”

CUESTIONARIO

En cada una de las preguntas, marca una (X), según corresponda, si tu respuesta es afirmativa o negativa

- | | | |
|--|----|----|
| 1. ¿Recibiste capacitación de inducción al puesto que desempeñas? | SI | NO |
| 2. ¿Conoce Usted, el Manual de Procedimientos del puesto que desempeña? | SI | NO |
| 3. ¿Sabe Usted, cuantos Manuales de Procedimientos existen dentro de la Institución para normas los Servicios Médicos? | SI | NO |
| 4. ¿Conoce Usted, cuáles son los Programas Prioritarios de Salud del ISSSTE en la entidad? | SI | NO |
| 5. ¿Realiza usted su Planeación Anual de Actividades en el puesto que desempeña dentro de la Institución? | SI | NO |
| 6. ¿Conoce el Programa Anual de Actividades de la Clínica Hospital donde Usted labora? | SI | NO |
| 7. ¿Conoce la meta programática anual de actividades que usted realiza dentro de la Clínica? | SI | NO |
| 8. ¿Conoce que tipo de unidad es la Clínica donde Usted labora? | SI | NO |
| 9. ¿Conoce Usted los servicios que se contemplan en la Clínica según los indicadores de salud y de acuerdo al tipo de unidad? | SI | NO |
| 10. ¿Considera Usted importante conocer la administración de los Servicios de Salud dentro de la Institución, así como los Manuales de Procedimientos? | SI | NO |

Servicio al que esta Usted adscrito: _____