



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL – CEDEGES



DIAGNOSTICO DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL MEDICO Y PARAMEDICO DE LA CONSULTA EXTERNA DE MEDICINA Y CIRUGÍA DEL COMPLEJO HOSPITALARIO VIEDMA.

Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Especialista en
"Gestión de Calidad y Auditoría Médica"

Dra. Daphne Barragán Riera

COCHABAMBA – BOLIVIA
2005

INTRODUCCIÓN

Hoy en día se requiere que toda empresa u organización sea lo mas eficiente posible en el desenvolvimiento de sus actividades y mas aún si se trata de una entidad de servicios de salud, sin importar si esta es pública o privada o de la seguridad social.

La velocidad y la capacidad de reacción de las organizaciones, controlada por medio de visión, misión y valores, de información compartida, altamente creativa, de intuición, sin precedentes (reinventándose permanentemente, para poder sobrevivir en un mundo de inestabilidad y turbulencia nunca antes visto y al parecer permanente), desafían a las empresas que tienen la intención de sobrevivir en este nuevo reino de la competitividad.

Los servicios de salud son también afectados por esta nueva cultura universal, tanto que sus instituciones tienen que enfrentar el cambio. Se dice que si no hay innovación, éstas se mueren. Los cambios en la demanda social y en la ética, caracterizados por hombres exigentes demandando calidad en la atención médica, marcan un hito histórico.

Mediante el presente trabajo se pretende identificar cuales son las causas para la permanencia del personal médico y para médico en su fuente de trabajo y además determinar cual es el grado de satisfacción de los mismos en el desempeño de sus funciones, y cómo estas causas influyen en el rendimiento profesional y la calidad de atención, que se brinda al paciente o usuario externo.

Tomando en cuenta que el factor más importante dentro de toda institución hospitalaria es la "atención Médica", (la cual no solamente esta brindada por el personal médico, sino que tiene varios actores), y esta se inicia desde el personal de servicio, personal administrativo, y personal médico propiamente dicho, es que este tema es de vital importancia.

El presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos. El primer capítulo contiene la metodología de la investigación, donde se detalla la determinación del problema de investigación, las variables y los objetivos. El capítulo dos contiene el

marco teórico. El capítulo tres refleja la situación actual del personal, respecto a la motivación que tiene para el desempeño de sus funciones.

En el capítulo cuatro contiene las conclusiones, recomendaciones y una propuesta "modelo de programa de auditorías del sistema de gestión de la calidad para la consulta externa del complejo hospitalario Viedma."

CAPITULO I

DISEÑO METODOLOGICO