



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACION

CONTINUA

CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA

GERENCIA SOCIAL - CIDEGOS



Indicadores de Calidad y Clima Organizacional en Caja "CORDES" Cochabamba

**Trabajo Presentado para Optar el Título de Magister
en "Alta Gerencia y Políticas de Salud"**

Dra. Norah Esther Aramayo Antezana

Tutores: Dr. Juan Carlos Capra Jemio

Dr. Daniel Illanes Velarde

Cochabamba - Bolivia

2001

INDICE

	PAG.
CAPITULO I - INTRODUCCION	1
I.1.-EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	1
I.2.-DEFINICION DEL PROBLEMA	2
I.3.-OBJETIVOS	4
CAPITULO II - MARCO CONCEPTUAL	4
2.1.-SITUACION ACTUAL	4
2.2.-ELEMENTOS BASICOS DE LA CALIDAD DE ATENCION EN SALUD	8
2.3.-INDICADORES DE CALIDAD	10
2.4.-CLIMA ORGANIZACIONAL	12
CAPITULO III - MARCO METODOLOGICO	23
3.1.-EL MODELO DE EVALUACION DE INDICADORES DE CALIDAD	23
3.2.-LA PRUEBA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	24
CAPITULO IV - RESULTADOS	27
4.1.-DETERMINACION DE LOS INDICES DE CALIDAD	27
4.2.-RESULTADOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	60
CAPITULO V - ANALISIS DE LA INFORMACION	67
5.1.-ANALISIS DE LOS INDICADORES DE CALIDAD	64
5.2.-ANALISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	76
CAPITULO VI - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFIA	84
ANEXOS	

ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DE INDICADORES DE CALIDAD EN LA “CAJA CORDES”- COCHABAMBA

CAPITULO I - INTRODUCCIÓN

1-1.-EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA

La Caja CORDES se crea por DS 21637 de 25 de Junio de 1987, siendo considerada como una de las Cajas de Salud, reconocidas e incorporadas dentro del Sistema Boliviano de Seguridad Social, es encargada de Gestionar los Seguros de Corto Plazo y Protección de la Salud, esta institución estuvo a punto de ser cerrada en 1997 por disposiciones del gobierno central, pero por impulso de su personal ha logrado salir adelante y actualmente tiene un crecimiento acelerado de la población de asegurados, presentándonos una nueva opción para obtener un seguro para nuestra salud.

La institución, posee una planta física en la ciudad de Cochabamba, que consta de un policlínico que cuenta con los servicios básicos de pediatría, ginecología, traumatología, medicina interna y cirugía, no posee hospital propio y compra servicios de clínicas privadas para internaciones, así como para realizar exámenes de laboratorios, de gabinete y otros.

La Caja de Seguro “CORDES” –COCHABAMBA es una institución dependiente de una central en la ciudad de La Paz, el alcance de su cobertura es nacional, a partir de 1997 de ser un seguro en vías de desaparecer se ha fortalecido captando nuevos asegurados, ha mejorando sus servicios y plantea proyectarse para consolidarse como un SEGURO eficaz y eficiente, sin embargo al competir con otros seguros estatales que prestan similares servicios, requiere seguir implementando mejoras en sus políticas de atención, para satisfacer al cliente.

El presente trabajo, permitirá definir en forma precisa algunas políticas de servicio tomando en cuenta el número de pacientes cada vez mayor, por este motivo el “modelo de calidad” que se proponga será de beneficio directo para la institución y permitirá brindar un mejor servicio a los pacientes, especialmente con énfasis en la calidad de atención. Sin embargo para el logro de la implantación de cualquier modelo con éxito, es importante desarrollar relaciones humanas auténticas, que se basen en el reconocimiento efectivo de los derechos de los distintos funcionarios en todos los niveles, buscando la dinámica de la promoción integral de las personas, considerando: quienes son, que deben hacer, donde deben hacerlo, con quien deben hacerlo, cuales son sus capacidades y cuales son sus merecimientos. No será posible lograr objetivos de servicio social con características de servicio superiores, si en la institución no se posibilita el progreso, desarrollo y mejoramiento de las personas que trabajan en ella.

Por otra parte, a partir del Decreto Ley 21820 aprobado en Marzo del 2000 referido a la Libre Afiliación y Desafiliación todas los Servicios de la Seguridad Social ingresan en un proceso de Libre Competencia, por este motivo se requiere desarrollar e implementar parámetros e indicadores que permitan medir la calidad de la atención en salud en forma paralela al mejoramiento y fortalecimiento del clima organizacional adecuado.

En un ambiente de trabajadores aislados y desintegrados, es de gran relevancia y trascendencia el Clima Organizacional por su significación en el comportamiento personal; las condiciones de un buen o mal clima organizacional influyen directamente en la satisfacción en el trabajo, en la productividad y en la calidad de atención, con tanta relevancia por sus implicaciones en la competitividad.

1.2.-DEFINICION DEL PROBLEMA

La designación de autoridades administrativas basadas en criterios estrictamente políticos muchas veces no permite desarrollar una gestión dirigida a la calidad de servicios de salud, desconociéndose y **despreocupándose de los indicadores de calidad**. En las instituciones de seguridad social no existe una cultura organizacional en base a excelencia, por lo **tanto modificar sus sistemas administrativos y de atención en salud es una necesidad**

imperiosa, para brindar al asegurado una atención medica eficaz, eficiente y con alto grado de calidad.

Es necesario que las Cajas de Seguridad Social, normalmente dedicadas a una medicina asistencial, tiendan a modernizarse y llegar a ser verdaderas empresas que cuenten con indicadores que permitan medir la calidad en los servicios de salud a alcanzarse.

Actualmente aproximadamente un 21 % de la población del departamento de Cochabamba tiene acceso a los servicios de la Seguridad Social, existiendo un alto porcentaje de familias con deseos de contar con un seguro que permita resolver sus problemas de salud en forma eficaz y eficiente.

Paralelamente, por efectos de la globalización muchas empresas cochabambinas han tenido que disminuir personal y la mayor parte de ellas cree que no es útil aportar el 10% patronal como es su obligación, al percibir que sus empleados no usan los servicios de la Seguridad Social expresando, a través de los medios de comunicación su insatisfacción por los servicios prestados, eludiendo la mayor parte de ellas la cotización obligatoria, realizando dobles planillas de pago y prefiriendo empresarios y trabajadores una atención en centros particulares aun a costa de su propia economía.

En la Regional Cochabamba no existe una gestión planificada dirigida a la calidad para satisfacer las necesidades de sus usuarios (clientes externos), por lo tanto en el presente trabajo en función a un diagnóstico situacional de la Administración Regional, se planteara una propuesta estratégica para el logro de una gestión de calidad.

El personal medico, paramédico y administrativo es un personal sin incentivos, no existiendo argumentos basados en análisis científicos que permitan demostrar los avances cualitativos y el rendimiento basados en productividad y resultados, inclusive para efectuar con imaginación gestiones de orden salarial ante instancias gubernamentales.

En función a estos antecedentes y al análisis de situación se encontraron los siguientes problemas respecto a la gestión de calidad:

1-1.-No existen indicadores ni parámetros de calidad

1-2.-No existe una Cultura Organizacional con base a la excelencia

1.3.- OBJETIVOS

1.3.1.- OBJETIVO GENERAL

Analizar las características del Clima Organizacional y de los indicadores de calidad en Caja CORDES-Regional Cochabamba.

1.3.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.- Identificar los indicadores y parámetros de calidad válidos para ser utilizados en Caja de Salud CORDES- Cochabamba.
- 2.- Analizar los indicadores y los problemas más importantes identificados.
- 3.- Describir y analizar las características del Clima Organizacional que impera o prevalece actualmente en la institución.

CAPITULO II – MARCO CONCEPTUAL

2.1.- SITUACION ACTUAL

2.1.1.- ANÁLISIS SITUACIONAL DE SEGURO MÉDICO "CAJA CORDES" EN COCHABAMBA

Para hacer el análisis de situación del Seguro Médico "CAJA CORDES" en Cochabamba, nos basamos en un trabajo institucional elaborado en la Gestión de 1.998, que utilizó como herramienta, el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), las conclusiones más importantes derivadas del mencionado trabajo, y que servirán para contextualizar la situación institucional, son las siguientes: