





**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMON**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACION CONTINUA**

**CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL- CEDEGES**



**SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO E INTERNO LUEGO DE  
LA IMPLEMENTACION DEL SEGURO UNIVERSAL MATERNO  
INFANTIL EN EL HOSPITAL OBRERO Nº 2 DE LA CAJA  
NACIONAL DE SALUD REGIONAL COCHABAMBA**

**Trabajo de grado presentado para optar el título de Magíster en  
“Alta Gerencia y Políticas de Salud”**

**AUTORES: Dra. ROSARIO CAMARGO I.  
Dra. ROSSE MARY GRÁGEDA B.**

**TUTOR: MSC. ADOLFO VENTURA FLORES**

**Cochabamba – Bolivia  
2006**

## **TABLA DE CONTENIDO**

1.	INTRODUCCION.....	9
1.1.	ANTECEDENTES.....	9
1.2.	JUSTIFICACIÓN:.....	11
1.3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:.....	11
2.	OBJETIVOS.....	13
2.1.	OBJETIVO GENERAL:.....	13
2.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS:.....	13
3.	MARCO TEORICO:.....	14
3.1.	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	14
3.2.	QUE ES CALIDAD.-.....	15
3.3.	¿QUÉ ES CALIDAD EN SALUD?.....	15
3.4.	¿A QUIÉN BENEFICIA LA CALIDAD?.....	16
3.5.	DATOS DEL SUMI:.....	16
3.6.	DATOS DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD:.....	32
3.7.	DATOS DE LA CNS, REGIONAL COCHABAMBA:.....	39
3.8.	DATOS DEL HOSPITAL OBRERO N° 2 :.....	44
3.9.	RECURSOS HUMANOS.....	45
3.10.	PLANILLA PARA HOSPITAL CON 50 CAMAS.....	53
3.11.	INFRAESTRUCTURA HOSPITALARIA.....	57
3.12.	EQUIPAMIENTO DE HOSPITALES:.....	60
3.13.	EQUIPOS O ELEMENTOS GENERALES.....	60
3.14.	EQUIPOS DESTINADOS A FUNCIONAMIENTO ESPECÍFICO.....	60
3.15.	SUMINISTRO DE INSUMOS.....	62
3.16.	CALIDAD DE ATENCION EN EL SUMI:.....	64
3.17.	CUALIDADES PERSONALES DESEABLES EN LOS MÉDICOS EN GENERAL:.....	67
3.18.	ANÁLISIS DEL OBJETO DEL ESTUDIO:.....	68
4.	MARCO METODOLOGICO:.....	71
4.1.	ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	71
4.2.	TIPO DE ESTUDIO.....	71
4.3.	DELIMITACION:.....	71
4.4.	SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACION.....	72
4.4.1.	Clientes internos (personal de salud).....	72
4.4.2.	Clientes externos (usuarios o pacientes).....	72
	Muestra y tamaño de la muestra:.....	72
4.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	73
4.5.1.	OBSERVACION:.....	73
4.5.2.	CUESTIONARIO:.....	73
5.	RESULTADOS.....	75
6.	CONCLUSIONES:.....	78
7.	RECOMENDACIONES.....	80
8.	BIBLIOGRAFIA:.....	82

9.	ANEXOS:	84
9.1.	Cuestionario de satisfacción del cliente externo.	84
9.2.	Cuestionario de encuesta para la satisfacción del cliente interno.	88
9.3.	Tablas y gráficos.	91

# **LA SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO E INTERNO LUEGO DE LA IMPLEMENTACION DEL SEGURO UNIVERSAL MATERNO INFANTIL EN EL HOSPITAL OBRERO N° 2 DE LA CAJA NACIONAL DE SALUD REGIONAL COCHABAMBA**

## **1. INTRODUCCION.**

### **1.1. ANTECEDENTES.**

El sistema boliviano de salud durante su historia ha sufrido muchos cambios y ajustes a fin de adecuarse al desarrollo del país, con el propósito de alcanzar mejores coberturas y salir del estigma de ser un país, con altas tasas de mortalidad materna e infantil.

En los últimos años el país ha sido objeto de transformación y modernización como resultado del proceso de descentralización administrativa y la nueva conformación de los gobiernos prefecturales y municipales.

En la constitución política del estado en su artículo 7 ° dice, que toda persona tiene los siguientes derechos:

- A la vida,
- A la salud
- A la seguridad.

En este marco el estado boliviano asume las responsabilidades de la salud y vela por el bienestar de toda la población, delegando al ministerio de salud y deportes, como ente normador de la seguridad social.

En Bolivia la seguridad social tiene sus orígenes en 1956 a través del código de seguridad social cuyo sistema se estructura bajo los principios de unidad, solidaridad, universalidad e integridad, eficiencia en el marco de la

conceptualización de la tesis laboral que establece el derecho a la seguridad social, para todos los trabajadores asalariados del país, bajo el principio de unidad de gestión, se establece que la Caja Nacional de Seguridad Social es la única institución gestora de los seguros de enfermedad, maternidad, y asignaciones familiares, riesgos a corto plazo, riesgos a largo plazo, invalidez, vejez, muerte.

Posteriormente por disposición de la ley 0924 del 15 de abril de 1987 y su decreto reglamentario N° 21637 se liquida la caja nacional de seguridad social (CNSS) y se divide en gestores de seguros en cajas de salud (CNS) y en fondos de pensiones (AFPS), por el decreto ley 1732 del 20 de diciembre de 1996.

Por ley 2426 promulgada el 21 de noviembre del 2002, puesta en vigencia en enero del 2003 durante el gobierno de Gonzalo Sánchez de Losada nació el seguro universal materno infantil SUMI, como una política de salud, tal vez la más importante de este gobierno.

La ley del SUMI, es un nuevo sistema de aseguramiento público con estructuras, procesos y resultados diferentes al seguro básico de salud (SBS) no es su continuación.

En este marco de atención de la seguridad social en Cochabamba la regional de la caja nacional de salud junto al hospital obrero número dos cumple con la demanda y atención de las prestaciones al seguro universal materno infantil (SUMI), a pesar de su obsolescencia e improvisación en infraestructura, trata de cumplir a cabalidad las expectativas de los usuarios del SUMI, como de sus propios asegurados y beneficiarios.

Se tomó en cuenta al servicio materno infantil del hospital obrero número dos, es decir al departamento de pediatría y al departamento de ginecoobstetricia en las

gestiones de enero del 2003 a junio del 2004 debido a que estos servicios ofrecen estas prestaciones.

## **1.2. JUSTIFICACIÓN:**

Se piensa que la implementación del SUMI trajo consigo problemas tales como la falta de recursos humanos, abastecimiento de insumos, equipamiento y afectación de la satisfacción de los clientes.

No se sabe hasta qué punto se afectó el normal funcionamiento de los servicios materno infantil del hospital obrero N° 2, por lo que esperamos que esta investigación nos de pautas para determinar las repercusiones que causó la aplicación del SUMI en estos servicios, por ejemplo la insuficiencia de recursos humanos, adquisición de insumos para la institución y si es necesario también mejorar la infraestructura con que cuenta el servicio materno infantil que estaba diseñado sólo para sus asegurados.

Este trabajo de investigación trata de determinar las repercusiones de la implementación del SUMI, sobre todo las relacionadas a la satisfacción de los clientes; cuyos resultados servirán a los administradores de la caja nacional de salud, para mejorar la atención a los usuarios y beneficiarios de este seguro repercutiendo en la calidad de atención y satisfacción de los clientes.

## **1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:**

La CNS es una institución que presta servicios al SUMI tanto en establecimientos de primer, segundo y tercer nivel de atención a pesar de recursos insuficientes.

En éste contexto pensamos que el SUMI en la CNS, Cochabamba, se desenvuelve con muchas limitaciones tanto en el ambiente físico como el de

recursos humanos ocasionando insatisfacción en los clientes y, a esto se suma la ausencia y retardo en el reembolso económico por parte del municipio, lo que con el tiempo ocasiona una insostenibilidad económica del SUMI. Puesto que este departamento materno infantil es el que otorga sus servicios al conjunto de prestaciones del SUMI ocasionando una sobrecarga de trabajo para los prestadores de servicios ya que cuenta con el mismo número de recursos humanos, la misma infraestructura que antes de la implementación de este seguro afectando de alguna manera la calidad de atención.

Por otro lado está la insuficiencia de instrumental médico e insumos para el normal desenvolvimiento de todo el servicio y finalmente el disgusto de los clientes internos y externos que no están conformes con la atención al SUMI.