



UNIVERSIDAD LA SALLE EN BOLIVIA

VERITATIS SPLENDOR - FIDES ET RATIO

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

PROGRAMA COMPLEMENTARIO CONTADURÍA PÚBLICA

TRABAJO DIRIGIDO

=====

DISEÑO DE UNA UNIDAD DE ATENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES PARA
LA CAJA PETROLERA DE SALUD TARIJA

PRESENTADO POR:

CARLOS EDUAROD REQUE GARCÍA

**LA PAZ – BOLIVIA
2006**

=====
N° 0040
=====

UNIVERSIDAD LA SALLE EN BOLIVIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**

PROGRAMA COMPLEMENTARIO CONTADURÍA PÚBLICA

**DISEÑO DE UNA UNIDAD DE ATENCIÓN DE RIESGOS PROFESIONALES PARA
LA CAJA PETROLERA DE TARIJA**

POSTULANTE: CARLOS EDUARDO REQUE GARCÍA

PROFESOR GUÍA: LIC. VICTOR HUGO AMURRIO TÓRREZ

**Trabajo Dirigido presentado como modalidad de graduación
en cumplimiento parcial de los requisitos para optar al grado
de Licenciatura en Contaduría Pública**

La Paz, Julio de 2006

“AGRADECIMIENTOS”

A mi familia por su comprensión y apoyo
a Dios por haberme permitido culminar
esta etapa de mi vida.

INDICE

PARTE INTRODUCTORIA

INTRODUCCION	I
ANTECEDENTES	III
FORMULACION DEL PROBLEMA	III
Elementos del Problema	III
PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS	IV
Objetivo General	IV
Objetivos Específicos	IV
JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	V
ALCANCES DE LA INVESTIGACION	VI
Ámbito Geográfico	VI
Ámbito Económico y político	VI
Ámbito Financiero	VI

METODOS DE RECOLECCION DE LA INFORMACION	VI
Información Primaria	VI
Información Secundaria	VII
PRIMERA PARTE - LA EMPRESA	
CAPITULO 1 DESCRIPCION DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD	1
1.1. Descripción General	1
1.2. Descripción Cultural	2
1.3. Descripción Social	3
1.4. Descripción Política	4
1.5. Descripción Económica	4
1.6. Descripción Financiera	4
CAPITULO 2 IDENTIFICACION Y DESCRIPCION DEL PROBLEMA	5
2.1. Antecedentes del Problema	5
2.2. Beneficios sociales que reportaría la solución del problema	5
2.3. Beneficios que percibiría la institución con la solución del problema	5
CAPITULO 3 DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL	6
3.1. Principales funciones que desempeña el postulante en la institución	6

3.2. Aportes importantes que se tendría al desarrollo de la institución	6
3.3. Presentación de la estructura orgánica de la Caja Petrolera de Salud	7

SEGUNDA PARTE - MARCO TEORICO

CAPITULO 4 ORGANIZACIÓN 8

4.1. Organización	8
4.2. Principios fundamentales de la organización	9
4.3. Proceso de estructuración de una organización	10
4.4. Tipos de estructuras organizacionales	13

CAPITULO 5 DIRECCION 21

5.1. Concepto de dirección	21
5.2. Importancia de la dirección	23
5.3. Elementos de la dirección	23
5.4. Principios de la dirección	24
5.5. Teorías según Douglas Magregor	28
5.6. La comunicación	30
5.7. Liderazgo	32
5.8. El concepto de dirección y el hombre latinoamericano	34

CAPITULO 6 DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL 38

6.1. Derecho a la seguridad social	38
6.2. Seguridad social a corto plazo	40
6.3. Seguridad social a largo plazo	43
6.4. Código de seguridad social	46
6.5. Objeto del seguro social	47
6.6. Campo de aplicación del código de seguro social	47
6.7. Definiciones	48
6.8. Entidades encargadas de la gestión y administración de la seguridad social	50

6.9. Caja de Seguro Social de Trabajadores Petroleros	51
CAPITULO 7 RIESGOS PROFESIONALES	52
7.1. Riesgos profesionales	52
7.2. Derechos del asegurado en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional	52
7.3. Enfermedades profesionales que ocasionan incapacidades permanentes parciales o totales	54
7.4. Subsidio por accidente del trabajo o enfermedad profesional	58
7.5. Rentas por accidente del trabajo o enfermedad profesional	59
7.6. Prestaciones de rehabilitación y recuperación profesional	60
7.7. Prevención de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales	61
7.8. Rentas y pagos globales por riesgos profesionales	61
TERCERA PARTE: MARCO PRACTICO	
CAPÍTULO 8 ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACION	64
8.1. Tipo de Estudio	64
8.2. Definición de Variables	64
8.3. Diseño de la Investigación	65
8.4. Unidad de Análisis	65
8.5. Métodos de Recolección de Datos	65
CAPÍTULO 9 CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO	67

CUARTA PARTE: PROPUESTA

CAPITULO 10 DESARROLLO DE LA PROPUESTA	82
10.1. Objetivos de la propuesta	82
10.2. Alcances de la propuesta	82
10.3. Planteamiento y desarrollo de la propuesta	83
CAPITULO 11 CONCLUSIONES FINALES DEL TRABAJO	103
BIBLIOGRAFIA	104
ANEXOS	

INDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 CUESTIONARIO REALIZADO AL PERSONAL DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD TARIJA	106
ANEXO N° 2 CUESTIONARIO A LAS EMPRESAS AFILIADAS A LA C.P.S	107
ANEXO N° 3 CUESTIONARIO A LOS ASEGURADOS DE LA C.P.S. TARIJA	108
ANEXO N° 4 ENTREVISTA	109

INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 ESTRUCTURA FUNCIONAL	16
FIGURA N° 2 ESTRUCTURA POR PRODUCTO	17
FIGURA N° 3 ESTRUCTURA POR ZONAS GEOGRAFICAS Y TERRITORIALES	18
FIGURA N° 4 ESTRUCTURA POR CLIENTE	19
FIGURA N° 5 ESTRUCTURA MATRICIAL	20

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICO N° 1 LA ATENCION DE ACCIDENTES NORMALES Y DE TRABAJO SE REALIZA DE FORMA CONJUNTA	72
GRAFICO N° 2 LA ATENCION DE ENFERMEDADES DE CUASAS NORMALES Y DE TRABAJO SE REALIZA DE MANERA CONJUNTA	73
GRAFICO N° 3 EXISTENCIA DE UNA UNIDAD DE ATENCION DE RIESGOS PROFESIONALES	74
GRAFICO N° 4 LA IMPLEMENTACION DE UNA UNIDAD DE RIESGOS PROFESIONALES MEJORARÁ EL SERVICIO	74
GRAFICO N° 5 EMISION DE INFORMES PARA LA DETERMINACION DE LA CAUSA DE RIESGOS PROFESIONALES	75

GRAFICO Nº 6	LOS TRABAJADORES CUENTAN CON EL CERTIFICADO DE SALUD	76
GRAFICO Nº 7	REGISTRO DE LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES	76
GRAFICO Nº 8	EMISION DE FORMULARIOS DE DENUNCIA EN CASO DE ACCIDENTES DE TRABAJO O ENFERMEDAD PROFESIONAL	77
GRAFICO Nº 9	SE INFORMA A LA CAJA EN 24 HORAS SOBRE CASOS DE ACCIDENTES DE TRABAJO O ENFERMEDADES PROFESIONALES	78
GRAFICO Nº 10	LA UNIDAD DE ATENCION DE RIESGOS PROFESIONALES MEJORARÁ EL SERVICIO	78
GRAFICO Nº 11	LOS ASEGURADOS CUENTAN CON UN CERTIFICADO DE SALUD DE INGRESO A LA EMPRESA	79
GRAFICO Nº 12	EL ASEGURADO CONOCE LOS PASOS A SEGUIR EN CASO DE UN ACCIDENTE DE TRABAJO O ENFERMEDAD PROFESIONAL	80
GRAFICO Nº 13	EL ASEGURADO CONOCE LOS DOCUMENTOS QUE DEBE PRESENTAR EN CASO DE SOLICITAR UNA RENTA POR RIESGOS PROFESIONALES	80
GRAFICO Nº 14	EMISION DE INFORMES PARA LA DETERMINACION DE LA CAUSA Y EFECTO DE RIESGO PROFESIONAL	81

Introducción

La obligatoriedad de atender equitativa e igualitariamente los Regímenes de la Seguridad Social Boliviana entre los que se encuentran los Riesgos Profesionales, proviene del mandato legal establecido en la Carta Magna de la Nación (Constitución Política del Estado C.P.E.) que en su Art. 158 establece la obligación del Estado de “defender al capital humano y proteger la salud de la población, asegurando sus medios de subsistencia y la rehabilitación de las personas inutilizadas y establece que los Regímenes de Seguridad Social cubrirán, además de otros, las contingencias de Riesgos Profesionales”.

Los Accidentes de Trabajo y las Enfermedades Profesionales que se producen en empresas e instituciones a consecuencia de la presencia de diversos agentes y riesgos existentes en los sitios de trabajo, se constituyen en factores multiplicadores de conflicto porque no sólo repercuten en la salud del trabajador disminuyendo o anulando su capacidad de trabajo y de ganancia y alterando su bienestar físico individual, también de manera simultánea pone en serio riesgo, la solidez y estabilidad de su núcleo familiar y afectan al proceso productivo y economía de su fuente laboral, incrementando de manera importante los costos que por prestaciones sanitarias debe cubrir el Ente Gestor de Salud que tiene a su cargo la atención al trabajador.

El presente trabajo se desarrollará en cuatro partes, las cuales se mencionan a continuación:

Primera Parte: *Descripción de la institución:* en este punto se realizará una caracterización de la Caja Petrolera de Salud, desde su inicio hasta la fecha.

Asimismo, se describirá el contexto social beneficiario de sus servicios, el sector terciario de la economía al cual pertenece la atención que presta y como institución gubernamental de salud que vela por el bienestar físico individual.

Identificación y descripción del problema: este punto se desarrollará partiendo de la necesidad que tiene la Caja Petrolera de Salud Regional Tarija, de contar con una unidad de atención específica para los casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales para brindar de esta manera a los asegurados la calidad requerida y la ampliación de la cobertura de atención mediante la prestación de sus servicios en forma diferenciada, personalizada y especializada.

Descripción de la actividad empresarial: se realizará una descripción de las distintas funciones y actividades que cumple y desarrolla la Caja Petrolera de Salud Regional Tarija. Asimismo, se mostrará la estructura organizacional con la que cuenta y los diferentes factores que influyen en la prestación de sus servicios.

Segunda Parte: *Marco teórico:* este punto se basará en la recopilación y presentación de la información para respaldar la problemática de la investigación en Seguridad Social Boliviana.

Tercera Parte: *Marco Práctico:* donde se describirá el tipo de estudio que se empleará definiendo las principales variables y el tiempo que tomará la recolección de los datos obtenidos a través de las distintas técnicas y herramientas que se dispone. De la información obtenida se podrá concluir y constatar el problema planteado en la Caja Petrolera de Salud Regional Tarija respecto a la atención de accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Cuarta Parte: *Propuesta*: en esta parte se desarrollará la propuesta al problema planteado, describiendo sus objetivos y alcances.

Antecedentes

La investigación se orientará a definir de qué manera la Caja Petrolera de Salud Regional Tarija ha brindando un servicio de Medicina del Trabajo sin contar con una unidad especializada y cómo ha hecho frente a la atención de casos de riesgos profesionales u ocupacionales a sus afiliados durante las gestiones 2003 y 2004, siendo imprescindible contar con una unidad e instrumentos operativos que regulen la atención de medicina del trabajo.

Lo anteriormente mencionado, llevará a obtener un diagnóstico actualizado del nivel de atención y el número de casos atendidos por la Caja Petrolera de Salud, justificando el diseño e implementación de una Unidad de Medicina del Trabajo en las instalaciones de su dependencia, aperturando la cobertura de atención y elevando la calidad del servicio.

Formulación del problema

Elementos del problema

- La Caja Petrolera de Salud no cuenta con una unidad de atención específica y exclusiva para los casos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- La atención de los asegurados que acuden por distintos problemas de salud y los casos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales se la realiza en forma conjunta, sin ninguna diferenciación.

- La falta de diferenciación para los casos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales no permite brindar una atención personalizada ni especializada.

Planteados los elementos, se formula el siguiente problema:

¿Cómo el diseño de una estructura organizativa que incluye una unidad orientada a la atención de pacientes con casos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales en una Institución Gubernamental de Salud puede cubrir las necesidades de la población asegurada con la calidad requerida ampliando la cobertura de atención de la región?

Planteamientos de Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Elaborar un modelo administrativo de atención de Medicina del Trabajo que logre ampliar la cobertura y mejore el servicio de la “Caja Petrolera de Salud Tarija” cubriendo casos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Objetivos específicos

- Evaluar las condiciones de atención que brinda la Caja Petrolera de Salud.
- Examinar las características de atención que brinda la Caja Petrolera de Salud en Medicina del Trabajo.
- Determinar la calidad, oportunidad y pertinencia en la atención de riesgos profesionales y ocupacionales.

- Determinar cuántos casos de riesgos profesionales u ocupacionales fueron atendidos en los periodos 2003 y 2004 por la Caja Petrolera de Salud.
- Detectar las necesidades de atención de Medicina del Trabajo en las Empresas Petroleras.

Justificación de la Investigación

El nivel de atención y la calidad del servicio que presta la Caja Petrolera de Salud Regional Tarija en esta área, justifica instaurar, mejorar y fortalecer el servicio de atención integral en Medicina del Trabajo, diferenciado y especializado.

Por mandato legal y atención permanente al cumplimiento de obligaciones de los Regímenes de la Seguridad Social Boliviana, la Caja Petrolera de Salud Regional Tarija, debe brindar una completa prestación de servicios en sus diferentes especialidades y atención de manera integral de los Accidentes de Trabajo y las Enfermedades Profesionales que presentan los trabajadores dependientes de las empresas afiliadas a éste Ente Gestor en Salud.

Es en este sentido que se hace indispensable la instauración, seguimiento y la consecución de una unidad especializada y diferenciada para la atención de casos por Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, mejorando de manera significativa el nivel de atención y la calidad del servicio-

Alcances de la Investigación

Ámbito Geográfico

Se establece al Departamento de Tarija situado al Sur de Bolivia, específicamente en la provincia Cercado y en la Provincia Gran Chaco.

Ámbito Político, Económico

El de mayor influencia es el Sector Terciario de la Economía orientado a la prestación de servicios. Por otra parte el ámbito político tiene sus repercusiones por tratarse de una institución gubernamental.

Ámbito Financiero

Empresa de Servicios de Salud, del Sector Público, sin fines de lucro.

Método de recolección de la información

Información Primaria

Para la recolección de información se utilizarán las siguientes técnicas:

Cuestionarios

Este será aplicado a los niveles medios e intermedios del servicio (médicos, enfermeras, afiliados directivos, profesionales y obreros dependientes).

Entrevistas estructuradas

Estas serán aplicadas a los mandos intermedios y personal paramédico, así como a afiliados de las diferentes empresas aseguradas (directas e indirectas).

Información Secundaria

Análisis de flujogramas

Se procederá a la verificación y análisis sobre la secuencia que se sigue para la atención de Riesgos Profesionales.

Revisión documental de los casos atendidos

Se analizarán las historias de casos anteriores para verificar las características de los servicios prestados en relación a la magnitud de los accidentes de trabajo.

Normativa

Revisión y análisis de la normativa y reglamentación vigente en temas de prestación de servicios de salud.

CAPITULO 1

DESCRIPCION DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD

1.1.Descripción General

La Caja Petrolera de Salud, se crea el 10 de noviembre de 1958, mediante Decreto Supremo N ° 5083, bajo la denominación de Caja de Seguro Social de Trabajadores Petroleros, como una institución de derecho público, con personería jurídica y autonomía de gestión, para administrar el Seguro de Enfermedad, Maternidad y Riesgos Profesionales a corto y largo plazo establecidos en el Código de Seguridad Social. (Los trabajadores de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos - YPFB no estaban asegurados).

El 28 de marzo de 1972, mediante el Decreto Supremo 10173 se cambia la denominación a Caja Petrolera de Seguro Social.

El 11 de mayo de 1972, mediante convenio entre la Caja Petrolera de Seguro Social, YPFB y la Federación Sindical de Trabajadores Petroleros de Bolivia, los trabajadores activos de YPFB son incorporados a la entidad, con carácter retroactivo al 1 de enero de 1959.

El 25 de Junio de 1987, mediante Decreto Supremo N° 21637 se modifica su status de seguro integrado a seguro a corto plazo, cambiando nuevamente la denominación a Caja Petrolera de Salud.

Nuestra institución actualmente cuenta con una gran infraestructura que se encuentra repartida a nivel nacional, contando así con 40 establecimientos de

los cuales 15 son policlínicas, 12 puestos médicos, 12 hospitales y una clínica; es decir 162 consultorios a nivel nacional.

1.1.1. Finalidad

La **Finalidad** de la Caja Petrolera de Salud es la de Satisfacer las necesidades de Salud de Asegurados, Afiliados, Beneficiarios y Rentistas.

1.1.2. Misión

La **Misión** de la Caja Petrolera de Salud es la de otorgar las prestaciones de enfermedad, maternidad y riesgos profesionales, con eficacia, eficiencia, oportunidad y calidez, coadyuvando a mejorar la calidad de vida de la población protegida, contando con una adecuada organización, infraestructura, capacidad profesional y tecnológica.

1.1.3. Visión

La **Visión** de ser la Institución Líder en el sector salud, que brinde atención médica a la población protegida con calidad, calidez y equidad social.

1.2. Descripción Cultural

La Cultura Organizacional busca que la Caja Petrolera de Salud sea capaz de utilizar adecuadamente los medios y recursos, en el momento oportuno y en función de una filosofía que oriente nuestras actividades para servir a nuestra Población Protegida con: calidad, capacidad, cordialidad y conciencia.

La Caja Petrolera de Salud se distingue como una institución con una cultura de servicio, interacción e innovación, que coadyuva al aprendizaje permanente del personal y al mejoramiento continuo de los sistemas, procesos, beneficios para la protección de la salud, contribuyendo así al bienestar físico y mental de los ciudadanos bolivianos y por ende, a la producción de servicios eficientes del país.

La Caja Petrolera de Salud, como cualquier entidad viva, pasó por los altibajos provocados por el acontecer y el transcurso del día a día, la institución fue forjadora de una cultura institucional, mucho antes que este término se introdujera en el lenguaje técnico de la administración, personas de las diferentes profesiones y labores comprometidas con la seguridad social, están y estuvieron en la institución y llevaron sus conocimientos a otras instituciones en las que se desempeñan con la eficiencia que la Caja les inculcó.

1.3. Descripción Social

Al cumplir 47 años de fundación, la Caja Petrolera de Salud ha logrado establecer una tradición de servicio en salud basada en la equidad social con los principios fundamentales de compromiso, transparencia y calidad, cimientos que han determinado los regímenes de seguridad social más desarrollados de la actualidad en Bolivia.

La Caja Petrolera de Salud alcanzó la satisfacción plena del paciente y el bienestar laboral del personal, a través de una gestión de calidad que

administra un balance equilibrado entre las demandas de la población protegida y los recursos económicos.

1.4. Descripción Política

La Caja Petrolera de Salud es institución pública encargada de la aplicación de los regímenes de Seguridad Social, de acuerdo a las disposiciones del Código de Seguridad Social.

1.5. Descripción Económica

La Caja Petrolera de salud se encuentra en el sector terciario de la economía boliviana.

1.6. Descripción Financiera

La Caja Petrolera de Salud es una entidad sin fines de lucro que presta de servicios de salud.

La fuente principal de financiamiento son los aportes patronales, con la tasa del 10% sobre el total de las remuneraciones percibidas por los trabajadores, los asegurados voluntarios con el 10% del salario promedio cotizante, así como el sector pasivo que contribuye en el 3% de aporte sobre la renta que percibe.

CAPITULO 2

IDENTIFICACION Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

2.1. Antecedentes del problema

La Caja Petrolera de Salud no cuenta con una unidad de atención específica y exclusiva para los casos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales; los servicios de atención de los asegurados que acuden por distintos problemas de salud y los casos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales se la realiza en forma conjunta.

La falta de una unidad de atención específica de pacientes con riesgos profesionales no permite brindar una atención personalizada ni especializada.

2.2. Beneficios sociales que reportaría la solución del problema

Los trabajadores de las empresas afiliadas contarán con una atención personalizada y especializada; relacionadas a las accidentes laborales y enfermedades profesionales.

2.3. Beneficios que percibiría la institución con la solución del problema

La Caja Petrolera de Salud en Tarija, podrá contar con una unidad de atención para accidentes laborales y enfermedades profesionales de esta manera, elevará la calidad de servicio al trabajador. Este hecho permitirá que los empleadores puedan contar con la reincorporación del trabajador a la brevedad posible para asumir sus responsabilidades laborales.

CAPITULO 3

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD EMPRESARIAL

3.1. Principales Funciones que se desempeña en la institución

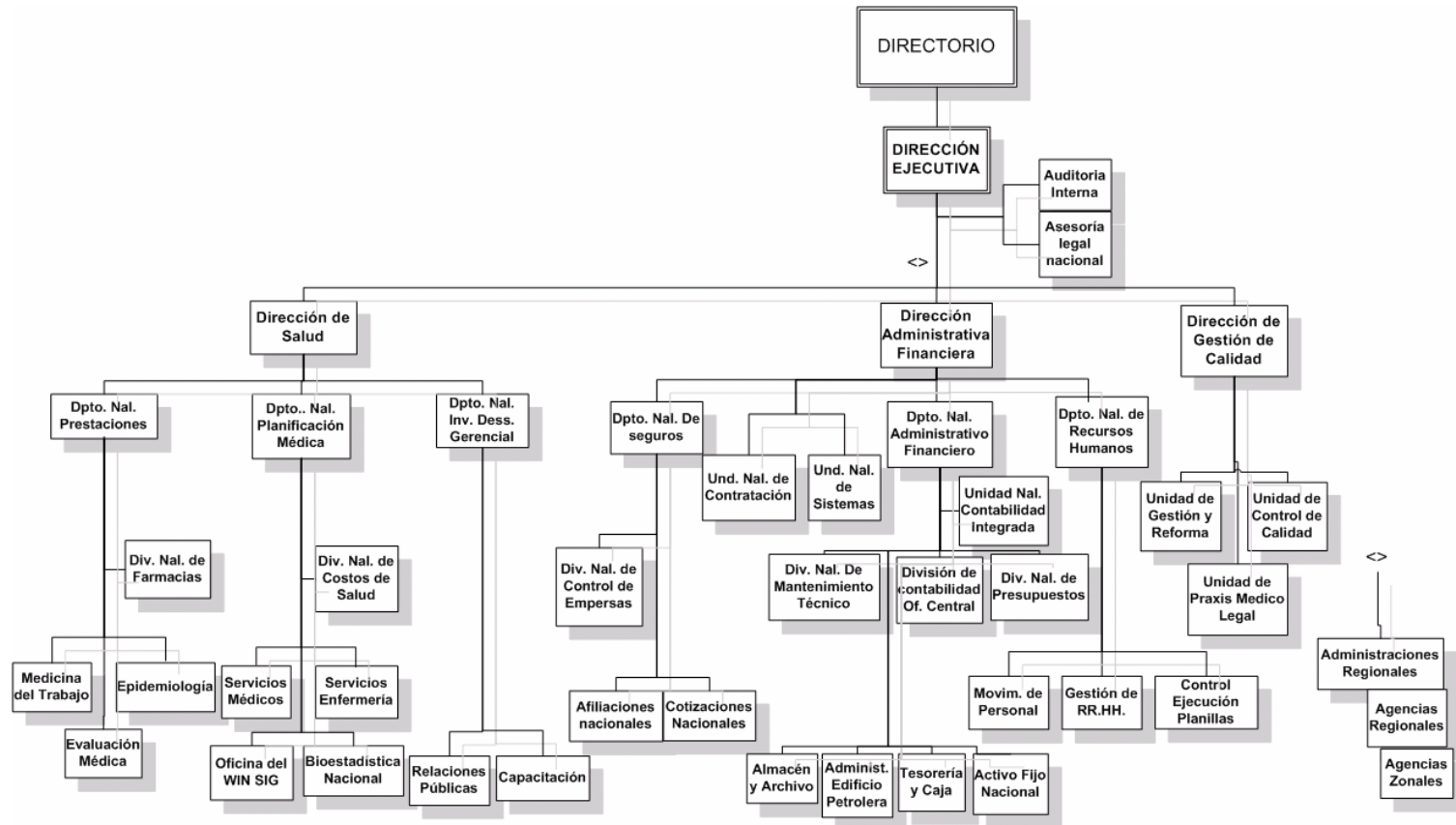
El postulante tiene el cargo de Jefe de Servicios Generales y esta encargado de la Contabilidad y Presupuestos de: Tarija, Yacuiba, Bermejo, Villamontes y realiza las siguientes funciones:

- Elaboración y seguimiento del Programa Operativo Anual.
- Elaboración y seguimiento del Presupuesto de la gestión.
- Elaboración, análisis de los Estados Financieros.
- Monitoreo central y seguimiento de afiliaciones y cotizaciones.
- Seguimiento y monitoreo de compra de medicamentos (materiales y economato).
- Monitoreo de Almacenes.
- Participación en la adquisición de activos fijos del área médica.

3.2. Aportes importantes que se tendría al desarrollo de la Institución

La institución con la implantación de una unidad específica para la atención de accidentes laborales y enfermedades profesionales podrá ampliar su cobertura de atención.

3.3. Estructura Orgánica de la Caja Petrolera de Salud



Fuente: Caja Petrolera de Salud

CAPITULO 4 ORGANIZACION

4.1. Organización

El proceso de administración no está compuesta por actividades discretas que se realizan en una secuencia rígida. Sin embargo, por razones lógicas, la actividad de organizar sigue a la de planificar. Una vez que la organización ha desarrollado un plan, debe organizar a las personas y los otros recursos necesarios para llevar adelante el plan; la determinación de la mejor manera de hacer las cosas es el proceso de organizarse.¹

Organizar consiste en determinar las distintas funciones y las relaciones de autoridad y responsabilidad entre las diferentes personas y departamentos de la empresa, en el fondo quién va a hacer qué, con quienes se relacionará, qué responsabilidad tendrá y a qué jefe deberá reportarse.²

La organización existe porque el trabajo empresarial que debe realizarse es imposible que lo haga una sola persona. De ahí, la necesidad de que muchas personas en conjunto ejecuten diferentes actividades, lo que conduce a un nuevo problema: la coordinación entre las personas. Mediante una organización adecuada, un administrador espera obtener más que la suma de los esfuerzos individuales.

¹ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración,; pág. 111

² CHIAVENATO, Idalberto; Iniciación a la Organización y el Control; pág. 259

Es necesario organizar por dos motivos:

- a) Porque es imposible que una sola persona pueda hacer todas las cosas y, por lo tanto, se deben compartir las funciones y responsabilidades.
- b) Para aprovechar las ventajas de los principios de la división del trabajo y la jerarquía, y de acuerdo a ellos ordenar los recursos de la mejor manera posible.

4.2. Principios fundamentales de la organización

La función organización, al interior de una empresa, debe basarse en cuatro principios fundamentales, para poder llevar a cabo correctamente su labor:³

a) Principio de la Especialización

La organización debe fundamentarse en la división del trabajo, lo que provoca la especialización de las personas en determinadas actividades porque incrementa la calidad y cantidad del trabajo ejecutado.

b) Principio de la definición funcional

El trabajo de cada persona, la actividad de cada organismo y las relaciones de autoridad y responsabilidad, son aspectos que deben ser claramente definidos por escrito, generalmente las empresas utilizan el organigrama, la descripción de cargos o el manual de la organización para aplicar los principios de la definición funcional. Es importante dejar claro la posición de cada persona u organismo en la estructura funcional de la empresa.

³ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración,; pág. 115

c) Principio de la Igualdad de la autoridad y responsabilidad

La autoridad es el poder de dar órdenes y exigir obediencia a los subordinados; la responsabilidad es el deber de dar cuentas al superior y de cumplir con su trabajo. El principio de igualdad destaca que debe haber una correspondencia entre el volumen de autoridad y de responsabilidad atribuido a cada persona u organismo. Esta equivalencia es necesaria para evitar la excesiva responsabilidad sin la necesaria autoridad. A cada responsabilidad debe corresponder una autoridad que permita realizarla, y a cada autoridad debe corresponder una responsabilidad equivalente.

d) Principio de Gradación

Cada persona debe saber exactamente a quién dar cuentas y sobre quién posee autoridad. Se refiere a la secuencia de relaciones directas de autoridad hacia un subordinado en toda la organización, desde la base hasta la cúpula, donde generalmente está el jefe principal con la máxima autoridad.

4.3. Proceso de estructuración de una organización

Para llevar a cabo la estructuración de una organización, es necesario realizar una serie de pasos esenciales:⁴

a) Clarificación de los objetivos de la organización

⁴ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración,; pág. 115

En la primera etapa del proceso administrativo, es decir, durante la función de planificación, fueron definidos los objetivos o metas de la organización. Es de real importancia verificar que se tienen muy en claro cuáles son los objetivos propuestos, ya que la estructura organizacional que se adopte va ser diferente, dependiendo de lo que se espera de ella.

b) Consideración de las estructuras alternativas

Luego de tener claros los objetivos, corresponde identificar las posibles estructuras que puede utilizar el administrador, a fin de lograr los objetivos propuestos. Las empresas se formarán por la agrupación de personal y recursos en órganos. La composición de los diversos órganos se denominan estructura organizacional, que es la manera en que la empresa agrupa y reúne personas y organismos dentro de escalones jerárquicos y áreas de actividad. Así, la estructura organizacional puede ser vista bajo dos aspectos diferentes:

Desde un punto de vista vertical, es decir, según el grado de delegación de autoridad. Bajo este criterio se puede definir una empresa como centralizada.

Desde un punto de vista horizontal, es decir, según la división del trabajo o departamentalización. Se pueden definir, fundamentalmente, tres tipos básicos de estructuras: funcional, divisional y matricial. Dentro de la segunda opción, puede ser por producto, área geográfica o por clientela.

c) Evaluación de las distintas estructuras posibles

Luego de identificar las posibles alternativas de estructuras organizacionales, se hace necesario evaluarlas en función del comportamiento de una serie de factores:⁵

- Variables o factores internos, tales como, la especialización, la coordinación, el grado de formalización que existe en la organización, la tecnología y el tamaño.
- El medio ambiente externo y su impacto en la organización.
- La estrategia formulada e implementada por la organización.

Un factor que hay que considerar al definir una estructura organizacional consiste en que siempre hay que aprovechar la especialización del trabajo.

En el proceso de crecimiento, la organización puede convertirse en una gran organización, en la cual profesionales especializados se hacen cargo de cada una de las áreas en que se divide. Sin embargo, el exceso de especialización trae consigo un aumento del aburrimiento y una disminución en la calidad de trabajo.⁶

Para poder coordinar las actividades dentro de una organización es necesario diseñar un sistema de autoridad.

⁵ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración,; pág. 117

⁶ CHIAVENATO, Idalberto; Iniciación a la Organización y el Control; pág. 263

Otra variable importante es considerar, al momento de evaluar las distintas alternativas de estructuración el grado de formalización o sistema administrativo imperante en la organización.

La tecnología también debe ser considerada al momento de evaluar las distintas alternativas de estructuración.

El tamaño de la organización también afecta a la estructura organizacional, ya que tiene incidencia sobre el número de niveles jerárquicos, número de divisiones y la diferenciación horizontal o vertical que debe existir en una organización.

Otro factor a considerar al diseñar una estructura organizacional, es la naturaleza del medio ambiente en el que la organización debe operar. Finalmente, la estrategia adoptada por la organización también deberá ser tomada en cuenta.

d) Selección de la estructura óptima

En función de la evaluación realizada en el paso anterior, el administrador podrá diseñar la estructura que más se acomode a las características de la organización y del medio ambiente externo.

4.4. Tipos de Estructuras organizacionales

La estructura organizacional puede ser vista bajo dos aspectos diferentes:

- Según el grado de delegación de autoridad. Bajo este criterio se puede definir una empresa centralizada o descentralizada.
- Según la división del trabajo o departamentalización. Se puede definir tres tipos básicos de estructuras: funcional, divisional y matricial.

4.4.1. Según el grado de delegación de autoridad

La autoridad puede ser delegada de un individuo a otro, pero la responsabilidad no se delega, se puede crear nuevas responsabilidades pero jamás delegar de un individuo a otro una responsabilidad ya existente.⁷

Como la autoridad puede ser delegada de un individuo a otro, las organizaciones también adoptan estructuras de autoridad de diversas formas.

En una estructura organizacional centralizada no existe delegación de autoridad.

En una estructura descentralizada el grado por el cual el poder y la autoridad son sistemáticamente delegados a través de la organización, desde los altos administradores a los de la primera línea es decir toda la autoridad está repartida a través de la empresa.

⁷ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración,; pág. 120

4.4.2. Según la División del trabajo

Dividir el trabajo de la organización en responsabilidades departamentales básicas a través de la departamentalización puede contribuir a una buena administración por diversos motivos:⁸

- Ayuda a definir la responsabilidad y la autoridad al especificar qué grupo hace determinado trabajo y la cadena de mando a los niveles de la jerarquía.
- Facilita la comunicación y el control al agrupar a los empleados que tienen obligaciones afines de trabajo.
- Puede aumentar al probabilidad de que se tomen decisiones en lugar correcto donde se encuentran la información y la competencia.
- Permite dar diferente importancia a las tareas y asignarles un rango también diferente, al situarlas en diferentes niveles de jerarquía.

Según el criterio de la división del trabajo, las estructuras organizacionales más utilizadas son las siguientes:⁹

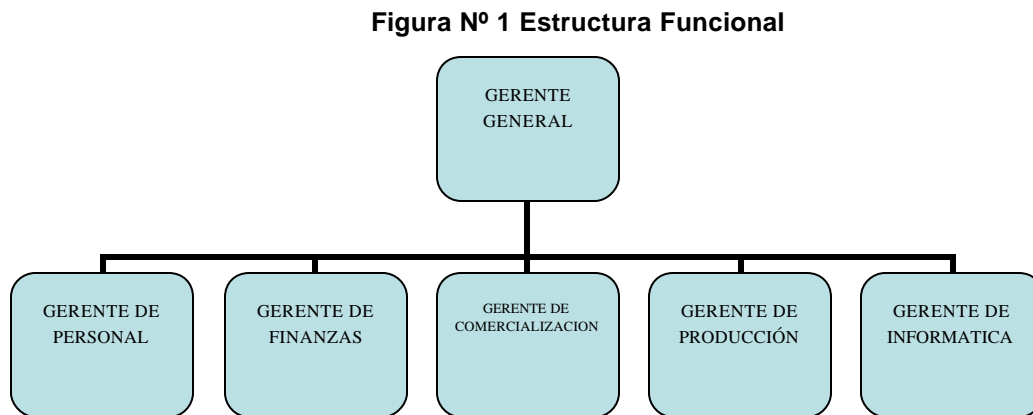
- Estructura u organización funcional.
- Estructura u organización divisional.
- Estructura y organización matricial.

⁸ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración,; pág. 128

⁹ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración,; pág. 128

4.4.2.1. Estructura y Organización Funcional

La estructura funcional de la organización es el criterio mas comúnmente utilizado, y consiste en dividir las unidades considerando el que presenten un conjunto diferente de deberes y responsabilidades. Constituye el agrupamiento de las personas u órganos de acuerdo con sus funciones o especialidades, siendo responsable de todos los productos o servicios que ofrece la empresa.¹⁰ En la figura N° 1 se muestra.



Fuente: GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración.

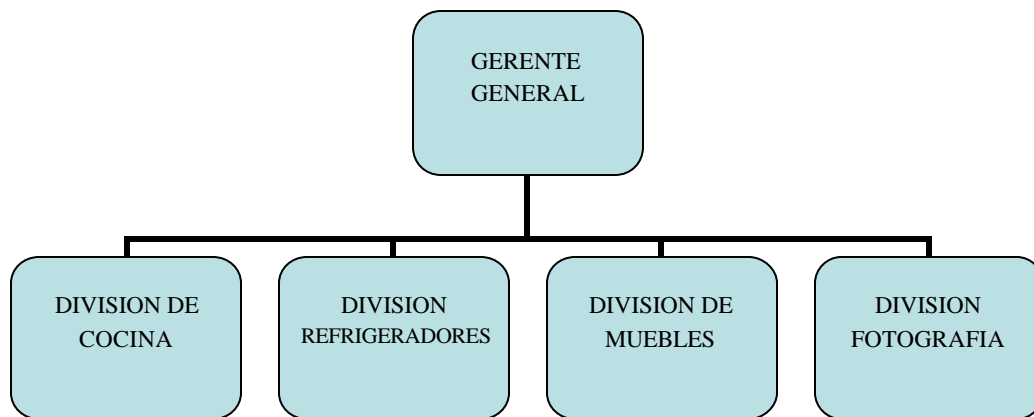
4.4.2.2. Estructura u Organización por producto

En este caso las actividades se agrupan alrededor de un producto o grupos de producto. La racionalidad de este enfoque es que a medida que el número de productos aumenta, éstos se hacen más diferenciables. Así, para una fabrica de

¹⁰ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración.,; pág. 129

artículos para el hogar que manufactura: cocinas, refrigeradores y muebles de madera; las actividades de mercadotecnia, de producción y finanzas son diferentes para cada una. Como se muestra en el Figura N° 2.

Figura N° 2
Estructura por Producto



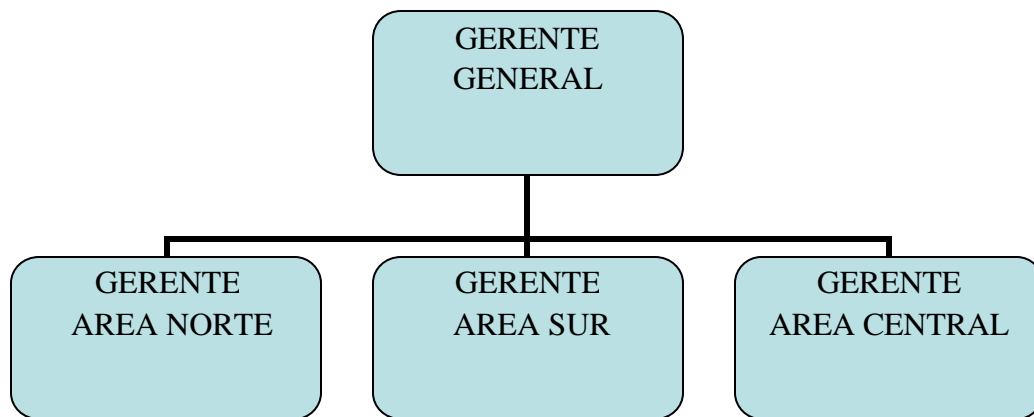
Fuente: GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración

4.4.2.3. Estructura u Organización por Zona Geográfica o Territorial

Esta estructura divide los departamentos en base a territorio, pudiendo variar desde un continente a unas manzanas dentro una ciudad. La principal ventaja de la departamentalización geográfica consiste en que agrupa a las personas y organismos próximos territorialmente, y es muy utilizada por empresas que actúan en grandes áreas territoriales, quienes colocan la responsabilidad a un nivel inferior. De este modo, los administradores se preocupan del éxito global de la unidad territorial y no solamente del resultado de un determinado departamento funcional. Es aconsejable

cuando es fundamental ajustarse a las condiciones locales y las distintas realidades¹¹; ver figura N° 3.

Figura N° 3
Estructura por Zona Geográfica o Territorial



Fuente: GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración.

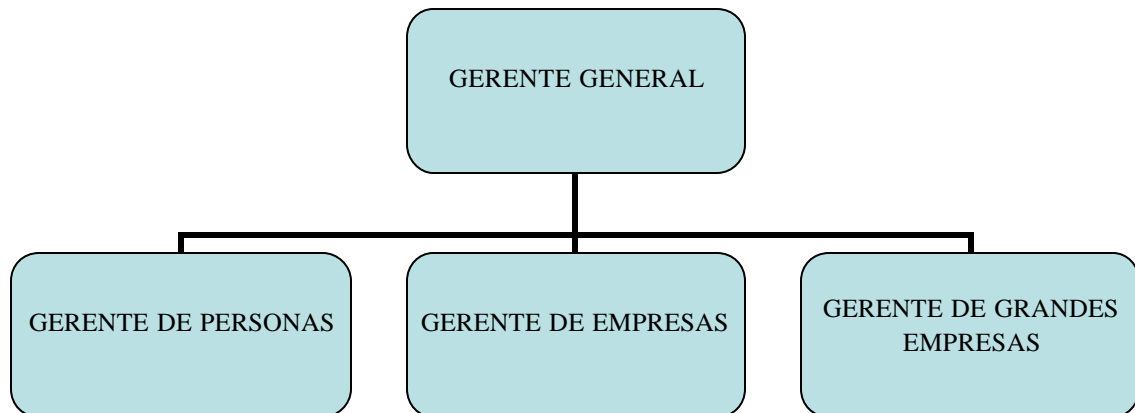
4.4.2.4. Estructura organizacional por clientela

Bajo esta departamentalización la organización estructurada sus actividades para responder o interactuar con un cliente o grupo de clientes, los cuales requieren diferentes métodos de venta, distintas características del producto y, algunas veces, servicios también diferentes¹²; ver figura N° 4.

¹¹ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración.,; pág. 133

¹² GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración.,; pág. 134

Figura N° 4
Estructura por cliente



Fuente: GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración.

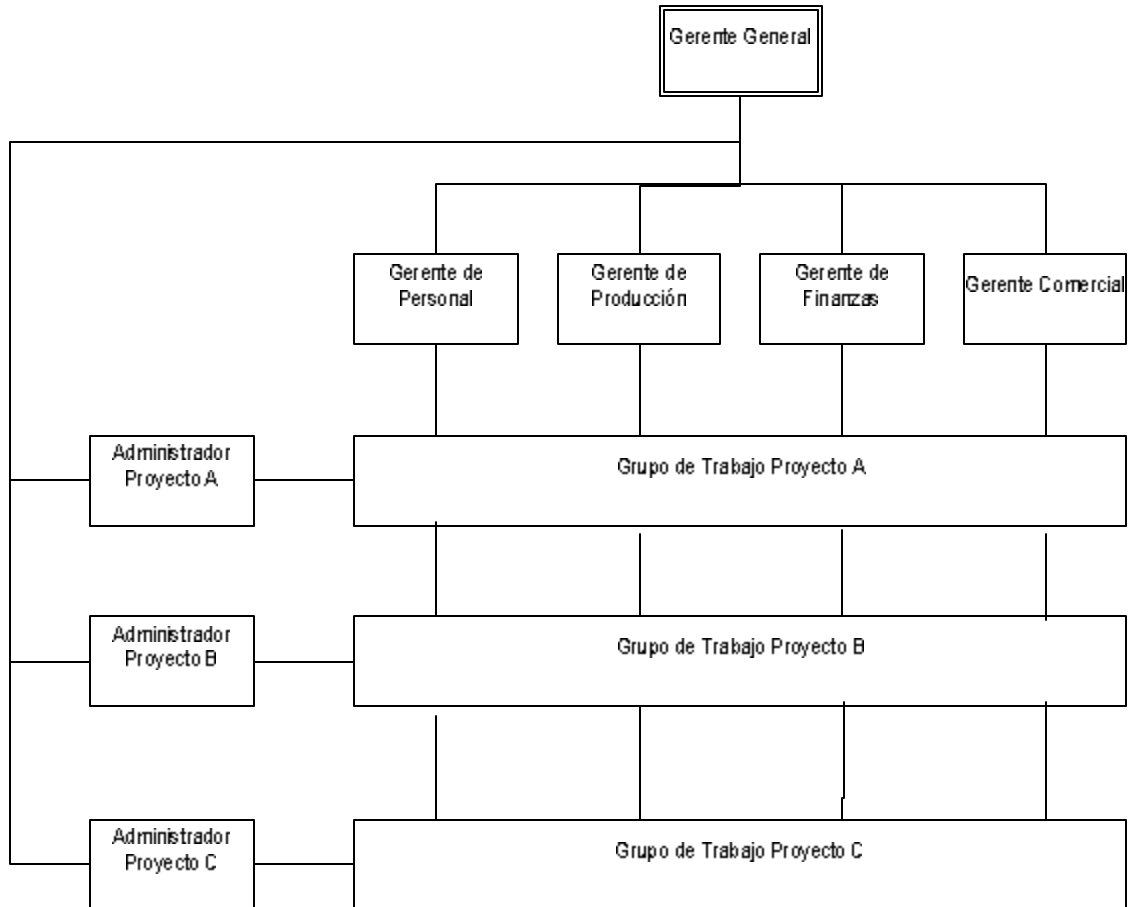
4.4.2.5. Estructura Matricial

La estructura matricial involucra un criterio de departamentalización completamente nuevo que se basa sobre dos tipos de división del trabajo. Esta comienza con una estructura funcional, a la cual se le sobrepone otra organizada por producto, clientela, territorio o por proyecto. Así, los empleados son simultáneamente miembros de una función y colaboradores de una unidad por producto o cliente y tienen dos “jefes” uno funcional y uno encargado de la otra unidad. La existencia de dos líneas de autoridad es el sello distintivo.¹³

En la figura N° 5 se muestra el diseño matricial adoptado por una organización, la cual creó departamentos por proyectos, sobreponiéndolos a una estructura funcional existente.

¹³ GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración; pág. 136

Figura N° 5
Estructura Matricial



CAPITULO 5

DIRECCION

5.1. Concepto de Dirección

La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.¹⁴

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro, surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos.

Es la aplicación de los conocimientos en la toma de decisiones, incluye la tarea de lograr los objetivos, alcanzarlos, determinación de la mejor manera de llevar a cabo el liderazgo y ocuparse de la manera de planeamiento e integración de todos los sistemas, en un todo unificado.

¹⁴ PONCE Reyes Agustín; Administración Moderna; pág. 250

La dirección debe de saber como es el comportamiento de la gente como individuos y cuando están en grupos y entender la forma en como operan los diferentes tipos de estructura.

Es una fuerza que mediante la toma de decisiones basada en los conocimientos y entendimientos, relaciona entre sí, e integra a través de los procesos de unión apropiados a todos los elementos del sistema organizado de una forma calculada para alcanzar los objetivos de una organización.

Este es el punto central y más importante de la administración, pero quizá en el que existe mayor número de discrepancias, aunque éstas sean accidentales. Así, por ejemplo, unos llaman a este elemento actuación, otra ejecución. Terry define la actuación como “hacer que todos los miembros del grupo se propongan lograr el objetivo, de acuerdo con los planes y la organización, hechos por el jefe administrativo”

Por su parte, Koontz y O'Donnell adoptan el término dirección, definiendo ésta como “la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados”

Fayol define la dirección indirectamente al señalar: “Una vez constituido el grupo social, se trata de hacerlo funcionar: tal es la misión de la dirección, la que consiste para cada jefe en obtener los máximos resultados posibles de los elementos que componen su unidad, en interés de la empresa”.

5.2. Importancia de la Dirección

La dirección es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos.

En efecto, si se prevé, planea, organiza, integra y controla, es sólo para bien realizar. De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de los otros cinco elementos si no se logra una buena ejecución, la cual depende de manera inmediata, y coincide temporalmente, con una buena dirección, en tanto serán todas las demás técnicas útiles e interesantes en cuanto permitan dirigir y realizar mejor.¹⁵

Y es que todas las etapas de la mecánica administrativa se ordenan a preparar las de las dinámicas, y de éstas la central es la dirección; por ello puede afirmarse que es la esencia y el corazón de lo administrativo.

5.3. Elementos de la dirección

- **El Jefe:** Es aquel que tiene la función de dirigir.
- **Los Dirigidos:** Son a los que dirige el jefe.
- **La Situación:** Es el momento donde se lleva a cabo la dirección.
- **Importancia:** Estimula y dirige a las personas al logro de los objetivos, propuestas o trabajos

5.4. Los principios de la dirección

¹⁵ PONCE Reyes Agustín; Administración Moderna; pág. 270

5.4.1. Principios de Fayol relativos a la dirección

Los principios que presenta Fayol relativos a la dirección son:¹⁶

a) Principio de la autoridad responsabilidad

Los gerentes tienen que dar órdenes para que se hagan las cosas.

Si bien la autoridad formal les da el derecho de mandar, los gerentes no siempre obtendrán obediencia, a menos que tengan también autoridad personal.

b) Principio de disciplina

Los miembros de una organización tienen que respetar las reglas y convenios que gobiernan la empresa. Esto será el resultado de un buen liderazgo en todos los niveles, de acuerdos equitativos y sanciones para las infracciones, aplicadas con justicia.

c) Principio de la unidad de mando

Cada empleado debe recibir instrucciones sobre una operación particular solamente de una persona.

d) Principio de unidad de dirección

Las operaciones que tienen un mismo objetivo deben ser dirigidas por un solo gerente que use un solo plan.

e) Principio de la centralización-descentralización

¹⁶ GALVAN Escobedo José; Tratado de administración General; pág. 258

Fayol creía que los gerentes deben conservar la responsabilidad final pero también necesitan dar a su subalterna autoridad suficiente para que puedan realizar adecuadamente su oficio. El problema consiste en encontrar el mejor grado de centralización en cada caso.

f) Principio de la equidad

Los administradores deben ser amistosos y equitativos con sus subalternos

g) Principio de la iniciativa

Debe darse a los subalternos libertades para concebir y llevar a cabo sus planes, aún cuando a veces se comentan errores.

5.4.2. Principios propuestos por Koontz Y O`Donell¹⁷

a) Principio de dirigir el objetivo

Cuando mas sean capaces los administradores de armonizar las metas personales de los individuos con las metas de la empresa, tanto mas eficaz y eficientemente será esta.

b) Principio de armonía del objetivo

La dirección será eficiente en tanto se encamine hacia el logro de los objetivos generales de la empresa. Los objetivos de la empresa solo podrán alcanzarse si los subordinados se interesan en ellos, lo que se facilitará si sus objetivos individuales e intereses personales son satisfechos al conseguir las metas de la organización y si estas no se contraponen a su autorrealización así mismo,

¹⁷ GALVAN Escobedo José; Tratado de administración General; pág. 258

establece que los objetivos de todos los departamentos y secciones deberán relacionarse armoniosamente para lograr el objetivo general.

c) Principio de unidad de mando

La finalidad de este principio es evitar posibles conflictos resultantes de la delegación simultánea de las funciones de varios superiores en un solo subordinado, sin que ninguno de ellos efectúe un control amplio sobre las actividades.

5.4.3. Principios propuesto por G. Terry

a) “La dirección es una relación que existe y es afectada por el jefe, los dirigidos y la situación de la organización y su entorno”¹⁸

Los teóricos del comportamiento afirman que el estilo de un líder está orientado hacia un énfasis centrado en el empleado o centrado en el puesto. En el caso de estar centrado en el empleado, el líder enfatiza el desarrollo de relaciones abiertas y amistosas con los empleados y es muy sensible a sus necesidades personales y sociales. Una orientación centrada al puesto, es aquella en la cual el líder enfatiza tener el trabajo hecho mediante la planificación, organización, delegación, toma de decisiones, evaluación del desempeño y el ejercicio de un estrecho control administrativo.

b) “La función del líder y su grado de aceptación por el grupo”¹⁹

El liderazgo de éxito depende de la situación organizacional y el estilo de líder. La situación organizacional puede considerar variables tales como el entorno,

¹⁸ TERRY, George R.; Principios de Administración; pág 356

¹⁹ TERRY, George R.; Principios de Administración; pág 357

los valores de los gerentes y de los subordinados, las actitudes y las experiencias, así como la naturaleza del trabajo en particular que deba desempeñarse, incluyendo tiempo y dinero.

c) Tiene una influencia importante el grado hasta el cual se definen las tareas²⁰

Las funciones estratégicas de un líder consisten en:

- 1.- Reconocer o despertar en los subordinados la necesidad de resultados sobre las cuales el líder tenga algún control.
- 2.- incrementar los resultados personales para los subordinados por la realización del objetivo.
- 3.- hacer la trayectoria hacia estos resultados mas fácil de recorrer asesorando y sugiriendo.
- 4.- ayudar a los subordinados a aclarar sus expectativas.
- 5.- reducir las barreras frustrantes.
- 6.- aumentar las oportunidades para la satisfacción personal contingente a un desempeño efectivo.

d) “El líder tiene la capacidad para determinar cuales acciones ayudarán a lograr los objetivos del grupo”²¹

Cinco estilos de liderazgo basado en el grado de participación del empleado y en la facultad para tomar decisiones administrativas.

²⁰ TERRY, George R.; Principios de Administración; pág 359

²¹ TERRY, George R.; Principios de Administración; pág 403

1.- AUTOCRATA I. Este estilo recomienda que el líder solucione todos los problemas y tome de manera individual una decisión utilizando la información disponible al momento de la decisión.

2.- AUTOCRATA II. Este estilo recomienda que el líder obtenga de sus subordinados la información necesaria y que luego tome la decisión personalmente sin involucrar a estos en las decisiones alternativas.

3.- CONSULTIVA I. Este estilo sugiere que el líder comparta la información relativa al problema con los empleados en forma individual, solicite y obtenga sugerencias de los subordinados respecto a la solución para la decisión, y considere cuidadosamente estos insumos para tomar personalmente la decisión.

4.- CONSULTIVA II. Este estilo recomienda que el líder comparta los problemas con los subordinados como grupo colectivo, y que luego personalmente tome la decisión en base a la influencia, recomendaciones y sugerencias.

5.5. Teorías según Douglas Magregor

- Teoría X
- Teoría Y
- Teoría Z

Teoría X

1. A las personas que básicamente les disgustan el trabajo, son perezosas y evitarán el trabajo si es posible.

2. Debido a su pereza y disgusto por el trabajo la gente debe ser cohesionada, amenazada y estrechamente dirigida y controlada (administrada) para asegurar un mínimo de desempeño .

3. A la mayoría de la gente le agrada ser administrada con políticas, reglas y estrecho control por alguien en un puesto autoritario.

4. La mayoría de las personas son pasivas aceptan poco riesgo y en consecuencia prefieren la seguridad en el trabajo a cualquier otro elemento a la vida del trabajo.

Teoría Y

Es lo contrario a la teoría X, en ésta las personas les gusta asumir responsabilidades.

a) Las personas no rehúsan el trabajo, porque les agrada hacerlo, el trabajo es tan natural como cualquier de las necesidades básicas.

b) Dado el ambiente adecuado, las personas buscarán responsabilidades, serán muy creativas en el trabajo.

c) Cuando los objetivos organizacionales son consecuentes con los objetivos personales, las personas se sentirán motivados a trabajos y a ejercer sustancial auto dirección y control.

d) La forma como se comprometen las personas a los objetivos organizacionales está en función de la recompensa que recibe para su realización.

Teoría Z

Fue ideada por Ouchi de origen Japonés demuestra que la producción es más una cuestión de administración de personas que de teoría mucho más de gestión humana sustentada en filosofía y cultura organizacional adecuada, que de enfoques tradicionales basado en la organización.

En Japón se considera de alta prioridad el proceso decisorio a participativo que se hace a través de un consenso donde todo el equipo decide como se va a trabajar, es decir que la productividad es una cuestión de organización social y de responsabilidad comunitaria donde se toma en cuenta como base la cultura empresarial.

5.6. La Comunicación

Sin ella, no se puede intercambiar ideas y experiencias. Un gerente transmite ideas e información de su mente hacia otras mentes, lo que piensa de otra persona, estimula la comunicación.²²

El gerente astuto, sabe que la gente está influenciada por muchos factores y toma en cuenta ese hecho, al interactuar con ella. La comunicación es necesaria en todas las relaciones humanas y esto conlleva a enfrentarse con la influencia e importancia del comportamiento humano. Y puede llegarse el caso de que la comunicación es difícil entre dos personas que no se respeten o agradan una a la otra.

La comunicación capacita al gerente para obtener datos para la toma de decisiones, para ayudarse a identificar problemas y saber que acciones son necesarias. La comunicación es un medio, no un fin, hace posible el proceso administrativo, ayuda a que la planeación administrativa sea bien ejecutada, que se ejecute eficazmente y sea seguida con diligencia, y que el control administrativo sea aplicado con efectividad.

²² PONCE Reyes Agustín; Administración Moderna; pág. 285

La comunicación es muy importante entre el Director y sus subordinados para mejor manejo de la empresa.

5.6.1. Tipos de Comunicación

a) **Formal:** Es aquella que se da de carácter formal siguiendo reglas que impone un grupo, ejemplo: reuniones, juntas, entrevistas, etc.

Sigue la cadena de mando de la organización formal. Para cualquiera de esa comunicación de transmisión, está prescrita y estipulada la designación formal y la sanción oficial. Esto puede incluir órdenes ejecutivas respecto a nuevos sistemas de bonos o planes de acción, información técnica para propósito de la toma de decisiones y políticas sobre procedimientos y las reglas fijadas por los manuales o compañías.

b) **Informal:** Es aquella que parte simplemente de reuniones y es de carácter personal, esta distorsiona el mensaje que se quiere dar.

Es comúnmente llamada rumor o telégrafo secreto, lo utilizan los gerentes para comprender la comunicación formal. Este tipo de comunicación informal puede ser útil y precisa o dañina para el manejo de las personas. Se dice que hay un 80% de exactitud en los rumores, para saber las controversias en las organizaciones.

c) **Ascendente:** Es aquella que va desde los niveles bajos de la comunicación hasta los niveles altos de una empresa.

- d) **Descendiente:** Es aquella que va desde los niveles más altos a las más bajas, **ejemplo:** desde el presidente o gerente de una empresa hasta los trabajadores.
- e) **Verbal:** Es aquella que se da a través de palabras, **ejemplo:** reuniones, juntas, etc.
- f) **Escrita:** Es la que se da a través de cartas, memorando, etc.
- g) **Eficiente:** Intenta minimizar el tiempo y el costo. Es el esfuerzo total de intercambio de información. El costo puede incurrir dinero, privación de comodidad y la cantidad de energía y esfuerzo gastados en la comunicación. La comunicación se puede considerar eficiente si el mensaje se transmite por un canal menos costoso y por otros canales alternativos.
- h) **Efectivo:** Comprende la mejor forma de envío y recibo de la información, el pleno entendimiento del mensaje se transmite por un canal comprendida al final del intercambio de información.

5.7. Liderazgo

Es la iluminación de la visión del hombre hacia perspectivas más altas, el surgimiento del rendimiento del hombre a estándares más elevados, la construcción de la personalidad del hombre más allá de sus limitaciones normales.²³

²³ KATZ, Robert; Las Condiciones de un buen administrador; pág. 189

El líder que emerge de un grupo es el que es percibido por éste como el más capaz de satisfacer las necesidades del mismo.

Segun Koontz y O'Donnell "liderazgo es la habilidad de un administrador para inducir a sus subalternos (seguidores) a trabajar con confianza y celo".

Este criterio podemos tratar de relacionarlo con el concepto arriba analizado de la autoridad personal. Tanto el liderazgo como la autoridad personal nacen de las características puramente humanas y cualidades intrínsecas de los individuos que, crean mística y que facilitan el proceso de dirección.

El líder actúa al frente de su grupo, dirigiéndolo, facilitando su progreso y desarrollo y señalando las metas y objetivos que se deben realizar. El éxito del líder está en lograr que la gente se entregue a su labor y a la disciplina, sólo valiéndose de su personalidad que le imprime imagen y carisma ante los demás y que con magnetismo especial logra atraer hacia si la buena voluntad de otras personas.

El problema del liderazgo ya no es una cuestión que se pueda relacionar con la estructura y organización de la empresa, no siempre el líder es el jefe formal dentro de la organización, los líderes surgen a cualquier nivel, a veces encabezando banderas diferentes a las del propio trabajo.

Los líderes naturales pueden causar positivas repercusiones en el desarrollo empresarial, o pueden ser los responsables de traumatismos y dificultades en el adecuado y armónico desenvolvimiento del trabajo. Si la dirección de la empresa cuenta con líderes representativos y los jefes de cada grupo, encaminan su trabajo a través de un liderazgo y de una autoridad personal, el ambiente y progreso de la empresa serán positivos y de amplias repercusiones

en su desarrollo y crecimiento. Si pasara lo contrario, es decir que los directivos basarían su autoridad en unos principios puramente legales, los líderes naturales tomarían la vocería de la comunidad empresarial y serían las personas representativas del grupo que estarían guiando y conduciendo las relaciones de trabajo, estableciéndose una clara diferencia entre el directivo y los representantes de los trabajadores.

Especialmente en nuestro continente latinoamericano, el trabajador y el empleado medio se han unido alrededor de líderes sindicales, algunos de ellos altamente politizados, otros mas preocupados por los honores de encabezar la lucha contra el empresario, algunos otros interesados en lograr el privilegio de manejar considerables fondos sindicales y de obtener prebendas que se derivan de su posición y liderazgo, habrá otros, que movidos por su posición justa y equilibrada ante los demás, y por su condición de líderes, estarán preocupados por una equitativa y adecuada relación obrero-patronal.

5.8. El concepto de la dirección y el hombre latinoamericano

Si entramos un poco en el gran concepto de la dirección, si revisamos las teorías sobre este tema, encontramos que la esencia de la dirección esta en el manejo del recurso humano: en la motivación, en la comunicación, en la toma de decisiones, en la capacitación, en la promoción, en la innovación, en los principios de la autoridad y en el enriquecimiento del puesto de trabajo, en el desarrollo del individuo y en todo aquello que hace radicar el éxito empresarial en el hombre, mas que en la tecnología.

Para un continente en donde la mayoría de las naciones no han podido llegar al máximo desarrollo de sus recursos físicos y humanos, es imperante que el estadista, el ejecutivo, el industrial, el banquero, el director hospitalario o de centro de salud, el rector universitario o de escuela pública, el pequeño empresario, el líder estudiantil o sindical, el presidente de junta comunal del barrio de la gran ciudad o de la vereda del pequeño municipio, el jefe espiritual, el prestante militar o jefe de policía, y todos los que ocupan liderazgo y dirección, enfoquen sus esfuerzos hacia una proyección creadora, en donde el conjunto de valores humanos se convierta en la base y el eje del desarrollo nacional, empresarial, social y comunitario.

Cuando los libros y las teorías nos hablan de satisfacer a través de la empresa, las necesidades primarias del hombre, para luego desarrollar y pensar en sus necesidades de reconocimiento y de satisfacción del ego debemos aceptar que se trata de la natural y profunda necesidad del hombre de saber quien es, para donde va, cual es su función en el mundo y en la sociedad, cuales serán sus aspiraciones y sus logros, en donde estará su estabilidad y seguridad y, en fin, cual es su destino proyectado en su medio, dentro de su comunidad, que le permita desarrollar sus valores y que pueda enriquecer sus tradiciones, su manera de ser, sus sentimientos, sus creencias y sus emociones.

El desarrollo cultural de América Latina posee grandes e importantes demostraciones de sus valores, de su riqueza espiritual y de su altiva tradición. Es el continente joven con un recurso humano forjado en la lucha por su libertad, espontánea y cálida, tranquila y respetuosa de los principios y enseñanzas de sus antepasados, que todavía conserva el gran sentido de la

unidad, del amor y respeto por la familia, por el honor y la lealtad, enmarcado por un profundo sentimiento religioso y espiritual. Impactado y muchas veces convulsionado por la dinámica del cambio, de la moda y de la tecnología, requiere un grupo directivo que esté mas cerca de la naturaleza, de las características humanas de su gente, para emprender con éxito cualquier empresa que se trace.

El dirigente latinoamericano no puede fundamentar el concepto de la dirección, solamente en los aspectos puramente materiales e impersonales, en donde la rigidez de la sistematización y de la tecnología, colocan al hombre como autómeta, superespecializado, rutinizado y programado; es importante permitir que los valores humanos de los latinoamericanos, sus emociones, sus características y sus cualidades puedan desarrollarse y entregarse al mejor logro de los objetivos empresariales e individuales.

Los continuos altibajos en las economías latinoamericanas, el nivel de vida a veces muy por debajo de las medidas normales, la avalancha y la importación de atractivos, deslumbrantes y a veces extravagantes modos de vivir de las sociedades desarrolladas y de consumo, acrecientan en el hombre latinoamericano, la permanente preocupación por su supervivencia, por su seguridad y por su estabilidad futura. Los deseos muy naturales de los latinoamericanos por su status, dentro de una sociedad y una economía que importa muchos bienes suntuarios, mantienen al obrero, al empleado, al trabajador, agobiado por la ansiedad y la expectativa por mejores condiciones de trabajo, de estabilidad y por mayores ingresos.

A pesar de todo, el pequeño empresario, el mediano o el empresario de la gran industria siempre encontrarán grandes y nobles valores en sus trabajadores y podrán en conjunto encauzar el progreso y el éxito empresarial, mediante el manejo y aumento de las energías del hombre en su propia fuente, y mediante sabia y bien calculada dirección podrán desarrollar, enaltecer y encauzar las emociones personales, encaminar positivamente los brotes de odio y desesperación, el temor, la inseguridad y el deseo de progreso, a través de la confianza, la esperanza, el amor y la fe y la buena y positiva disposición de sacrificar parte de sus beneficios materiales al logro de las aspiraciones y al desarrollo de su gente. ²⁴

²⁴ www.monografias.com

CAPITULO 6

DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL

6.1. Derecho a la Seguridad Social

En la Constitución Política del Estado reconoce como derecho fundamental la seguridad social.”²⁵

“...dispone que los regímenes de seguridad social se inspirarán en los principios de universalidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad y eficacia, cubriendo las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos profesionales, invalidez, vejez, muerte, paro forzoso, asignaciones familiares y vivienda de interés social.”²⁶

Toda empresa o establecimiento de trabajo está obligado a pagar a los empleados, obreros o aprendices que ocupe, las indemnizaciones previstas a continuación , por los accidentes o enfermedades profesionales ocurridas por razón del trabajo exista o no culpa o negligencia por parte suya o por la del trabajador. Esta obligación rige, aunque el trabajador sirva bajo dependencia de contratista de que se valga el patrono para la explotación de su industria, salvo estipulación en contrario.²⁷

²⁵ Constitución Política del Estado; art. 7 inciso k.

²⁶ Constitución Política del Estado; art.158

²⁷ Ley General del Trabajo; art. 79

Se exceptúan quedando dentro de las previsiones del derecho común, los accidentes sobrevenidos:

- a) Por intención manifiesta de la víctima;
- b) Cuando sea debido a fuerza mayor extraña al trabajo;
- c) Cuando se trata de trabajadores que realizan servicios ocasionales ajenos a los propios de la empresa;
- d) Cuando se trata de obreros que realizan por cuenta del patrono, trabajo en su domicilio particular;
- e) Cuando se trata de accidente por comprobado estado de embriaguez.

Accidente de trabajo es toda lesión traumática o alteración funcional, permanente o temporal, inmediata o posterior, o la muerte originada por una fuerza inherente al trabajo en las condiciones establecidas anteriormente.²⁸

Son enfermedades profesionales todas las resultantes del trabajo y que presentan lesiones orgánicas o trastornos funcionales permanentes y temporales. La enfermedad profesional, para fines de esta Ley deberá ser declarada efecto exclusivo del trabajo y haber sido contraída durante el año anterior a la aparición de la incapacidad por ella causada.

Si la enfermedad, por su naturaleza o causa hubiere sido contraída gradualmente, el último patrono pagará una parte proporcional de ella, teniendo el trabajador acción para obtener el resto de quienes hubiesen utilizado sus servicios durante el último año.

²⁸ Ley General del Trabajo; art. 81

El patrono dará cuenta del accidente dentro de las 24 horas de ocurrido al Departamento del Trabajo o a la autoridad política más próxima. Tratándose de enfermedades profesionales, la víctima u otra persona avisará al patrono para que lo trasmita a la autoridad indicada. Sin este aviso, la indemnización se calculará teniendo en cuenta la clase grado y duración que habría tenido la incapacidad si se hubiera prestado oportunamente atención médica y farmacéutica. Las autoridades policiales que, reciban estos avisos, informarán detalladamente sobre el caso al Departamento de Trabajo.²⁹

6.2. Seguridad Social de Corto Plazo

La Ley de 14 de diciembre de 1956, Código de Seguridad Social de 1956. Tiene por objeto proteger la salud del capital humano del país, la continuidad de sus medios de subsistencia, la aplicación de medidas adecuadas para la rehabilitación de las personas inutilizadas y la concesión de los medios necesarios para el mejoramiento de las condiciones de vida del grupo familiar. Protege a los trabajadores y sus familiares en los casos de enfermedad, maternidad, riesgos profesionales, invalidez, vejez y muerte. Las asignaciones familiares comprenden: el subsidio matrimonial, de natalidad, de lactancia, familiar y de sepelio.

El Código de Seguridad Social se aplica a todas las personas nacionales o extranjeras de ambos sexos, que trabajan en el territorio de la república y

²⁹ Ley General del Trabajo; art. 86

prestan servicios remunerados para otra persona natural o jurídica, privada o pública.

El Decreto Supremo Nº 5315 de 30 de septiembre de 1959

Reglamento del Código de Seguridad Social. Aprueba además sus anexos:

Anexo 1. Lista de enfermedades profesionales que ocasionan incapacidades permanentes o totales.

Anexo 2. Lista valorativa de lesiones que dan lugar a incapacidad permanente parcial, por accidente de trabajo o enfermedad profesional.

Anexo 3. Código nacional de ramas de actividad económica.

Sentencia Constitucional 0062/2003 de 3 de julio de 2003

Dictada en el recurso directo o abstracto de inconstitucionalidad interpuesto por la Defensora del Pueblo, contra los incisos a) y c) del artículo 14 del Código de Seguridad Social (CSS), por infringir el artículo 6.I de la Constitución Política del Estado (CPE). El artículo 14 del Código de Seguridad Social define quienes son los beneficiarios del asegurado, señalando en el inc. a) a la esposa o conviviente, sin más condición que la acreditación del matrimonio legalmente celebrado o de hecho entre el asegurado y la beneficiaria del seguro social, pero cuando se trata del esposo, exige además la condición de invalidez reconocida por los servicios médicos de la Caja.

El inciso c) relativo a la calidad de beneficiarios del padre y la madre, también viola el derecho a la igualdad puesto que en el caso de la madre sólo exige que ella no disponga de rentas personales para su subsistencia, pero en el caso del padre requiere además la condición de invalidez y más de 55 años de edad, vulnerando en ambos casos la regla de razonabilidad de la discriminación que

prevé la doctrina constitucional sobre el derecho a la igualdad, creando en consecuencia una situación de desigualdad jurídica irrazonable, y por ende arbitraria, entre la esposa o madre beneficiaria y el esposo o padre beneficiario.

Con este argumento, el Tribunal Constitucional declara inconstitucionales las frases contenidas en los incisos mencionados, quedando con el siguiente texto:

- a) "La esposa o conviviente inscrita en los registros de la Caja, o el esposo".
- b) "El padre y la madre, siempre que no dispongan de rentas personales para su subsistencia".

Decreto Ley N°. 16998 de 2 de agosto de 1979

Aprueba la Ley General de Higiene y Seguridad Ocupacional y Bienestar, con el objeto de garantizar las condiciones adecuadas de salud, higiene, seguridad y bienestar en el trabajo; lograr un ambiente de trabajo desprovisto de riesgos para la salud psicofísica de los trabajadores y proteger a las personas y al medio ambiente en general, contra los riesgos que directa o indirectamente afectan a la salud, la seguridad y el equilibrio ecológico.

El logro de los objetivos señalados corresponde a la acción conjunta del Estado, los empleadores y trabajadores. La participación de los trabajadores y las organizaciones involucradas es determinante en la ejecución de las normas relativas a las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Esta Ley se aplica a toda actividad en que se ocupe uno o más trabajadores por cuenta de un empleador, persiga o no fines de lucro; se aplica, asimismo, a las actividades desempeñadas por cuenta del Estado (Gobierno Central, gobiernos

locales, instituciones descentralizadas y autónomas, empresas y servicios públicos y, en general, toda entidad pública o mixta existente o que se cree en el futuro), a las ejecutadas por entidades cooperativas y otras formas de organización social como los "Sindicatos de Producción"; a las desempeñadas por alumnos de un establecimiento de enseñanza o formación profesional, bajo contrato de aprendizaje o práctica educacional; a las que se ejecuten en prisiones o penitenciarias, establecimientos correccionales, de rehabilitación y readaptación ocupacional o social.

Quedan exceptuadas de su aplicación las actividades realizadas por las Fuerzas Armadas y los organismos de Seguridad del Estado en el ejercicio de sus funciones específicas; las efectuadas en el domicilio del trabajador y las efectuadas por la familia del empleador en el domicilio de éste.

6.3. Seguridad Social de Largo Plazo

Ley de Pensiones Nº 1732 de 29 de noviembre de 1996

Modifica el anterior Sistema de Reparto, estableciendo para la transición el sistema de "compensación de cotizaciones" para los afiliados que hayan realizado al menos 60 cotizaciones en ese sistema, estableciendo los mecanismos y procedimientos para hacer efectivo este derecho.

Regula el seguro social obligatorio de largo plazo y dispone el destino y administración de los recursos que benefician a los ciudadanos bolivianos de conformidad a la Ley Nº 1554 de 21 de marzo de 1994 (Ley de Capitalización).

Comprende las prestaciones de jubilación, invalidez, muerte y riesgos profesionales a favor de sus afiliados.

Determina que los recursos del seguro social obligatorio de largo plazo para la prestación de jubilación, conforman fondos de pensiones, los recursos de la capitalización que forman los fondos de capitalización colectiva, constituyen fideicomisos irrevocables de duración indefinida y ambos serán administrados por las administradoras de fondos de pensiones (AFP).

Crea la Superintendencia de Pensiones, posteriormente fusionada con las de Valores y Seguros. En lo relativo a Pensiones, tiene el objetivo de velar por el pago de prestaciones, la captación de cotizaciones, la seguridad, solvencia, liquidez, rentabilidad y otras actividades relacionadas con los fondos de pensiones, las AFP's y de otras entidades previstas en la ley.

Decreto Supremo Nº 25851 de 21 de julio de 2001

Aprueba el texto ordenado de la Ley de Pensiones, que desde su promulgación fue modificada varias veces, por lo que para facilitar su aplicación y evitar la dispersión normativa se publicó esta versión ordenada.

Decreto Supremo Nº 24469 de 17 de enero de 1997

Reglamenta la Ley de Pensiones, estableciendo los procedimientos para el acceso a las prestaciones y beneficios que determina la ley, las modalidades de pensión, las fórmulas de cálculo, financiamiento y las reglas de administración y responsabilidades de las AFP's, inversiones, prohibiciones, sanciones y recursos, etc.

Decreto Supremo Nº 25174 de 15 de septiembre de 1998

Modifica el Decreto Reglamentario de la Ley de Pensiones, derogando el capítulo VI relativo a las entidades aseguradoras que prestan servicios al seguro social obligatorio, y aprobando en su lugar el Manual Único de Calificación, compuesto por el Manual de normas de evaluación y calificación del grado de invalidez y la Lista de enfermedades profesionales.

Decreto Supremo Nº 25819 de 26 de junio de 2000

Deroga el Capítulo II del Decreto Supremo Nº 25174 de 15/09/98, estableciendo un procedimiento de certificación, licitación y adjudicación de entidades aseguradoras que participen en la administración de los seguros provisionales de riesgo común y riesgo profesional, a ser transferidos por las AFP's, de acuerdo a la Ley de Pensiones.

Ley Nº 1864 de 15 de junio de 1998, de Propiedad y Crédito Popular

En su capítulo III crea la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros, fusionando las tres que antes eran independientes.

Asimismo, realiza varias modificaciones a la Ley de Pensiones en lo relativo a los fondos de pensiones, fideicomisos y administración de los recursos del seguro social obligatorio de largo plazo.

Ley Nº 2064 de 3 de abril de 2000, de Reactivación Económica

Modifica el régimen de pensiones, autorizando a la Dirección de Pensiones a licitar y adjudicar a entidades privadas, las actividades que ésta efectúa con relación al sistema de reparto, modificando en consecuencia la Ley de Pensiones en lo relativo a este tema.

Ley N° 2152 de 23 de noviembre de 2000, complementaria y modificatoria a la Ley de Reactivación Económica.

Modifica el régimen de pensiones en lo relativo al procedimiento de acceso a la compensación de cotizaciones y el registro y control de beneficiarios del fondo de capitalización colectiva.

Ley N° 2197 de 12 de mayo de 2001

Modifica el Art. 57 párrafo 3º de la Ley de Pensiones, determinando que las rentas en curso correspondientes a vejez, invalidez o muerte causadas por riesgo común del sistema de reparto, serán pagadas con recursos del Tesoro General de la Nación en bolivianos y serán incrementadas de forma anual. Las rentas de invalidez y muerte causadas por riesgo profesional del sistema de reparto, seguirán siendo pagadas por el Seguro Social Obligatorio, con mantenimiento de valor respecto al dólar de Estados Unidos.

6.4. Código de Seguridad Social

El código de seguridad social es un conjunto de normas que tiende a proteger la salud del capital humano del país, la continuidad de sus medios de subsistencia, la aplicación de medidas adecuadas para la rehabilitación de las personas inutilizadas y la concesión de los medios necesarios para el mejoramiento de las condiciones de vida de grupo familiar.³⁰

³⁰ Código de Seguridad Social; art. 1

6.5. Objeto del seguro social

El seguro social tiene por objeto proteger a los trabajadores y sus familiares en los casos siguientes:³¹

- a) enfermedad
- b) maternidad
- c) riesgos profesionales
- d) invalidez;
- e) vejez; y
- f) muerte

6.6. Campo de aplicación del código de seguridad social

El código de seguridad social es obligatorio para todas las personas nacionales o extranjeras, de ambos sexos, que trabajan en el territorio de la república y prestan servicios remunerados para otra persona natural o jurídica, mediante designación, contrato de trabajo, o contrato de aprendizaje, sean éstas de carácter privado o público, expreso o presuntos.³²

No están sujetas al Código de Seguridad Social las siguientes personas:³³

- a) Las que ejecuten trabajos ocasionales extraños a la actividad ordinaria del empleador, siempre que su duración no exceda de quince días;
- b) Las personas afiliadas a una institución oficial extranjera para fines de los seguros de invalidez, vejez y muerte.

³¹ Código de Seguridad Social; art. 3

³² Código de Seguridad Social; art. 6

³³ Código de Seguridad Social; art. 10

- c) Las personas extranjeras empleadas por las agencias diplomáticas, consulares e internacionales que tienen su sede en Bolivia y que gocen de inmunidades y privilegios diplomáticos; y
- d) Las que ejecutan trabajos remunerados en moneda extranjera.

6.7. Definiciones

a) Empleador

La persona natural o jurídica a quien se presta el servicio y por cuya cuenta u orden se efectúa el trabajo, mediante un contrato público o privado, expreso o presunto trabajo o de aprendizaje cualquiera sea la forma o modalidad de la remuneración. Asimismo se consideran empleadores a las cooperativas de producción y a los contratistas, subcontratistas o intermediarios en la explotación de empresa y negocios. Se considerarán igualmente empleadores al Estado, sus organismos dependientes y las instituciones de derecho público respecto de sus empleados y obreros.

b) Trabajador asegurado

La persona, sea obrero, empleado, miembro de cooperativa de producción o aprendiz, sujeta al código de seguridad social.

c) Beneficiarios

Los miembros de la Familia del asegurado.

e) Derecho de habitantes

Los herederos del asegurado que establece el Código de Seguridad Social reconoce para la percepción de las rentas y demás beneficios previstos en caso de muerte del causante.

f) Salario

La remuneración total que percibe del asegurado sea empleado u obrero, empleado público, aprendiz o miembro de cooperativa de producción como retribución de su trabajo, cualquiera sea la especie, forma o modalidad de pago.

g) Cotización

El aporte a los regimenes del seguro social y asignaciones familiares para la cobertura de las cargas financieras y que asigne tanto el empleador como el asegurado, así como, por su parte el Estado.

h) Prestaciones

Los beneficios otorgados en dinero o en especie, por cuyo medio la seguridad social realiza la protección del trabajador y su familia.

i) Subsidio

Las prestaciones periódicas reconocidas a los asegurados en los casos de incapacidad temporal por enfermedad común, maternidad, accidente de trabajo y enfermedad profesional y las acordadas por el régimen de asignaciones familiares.

j) Renta

El pago periódico en determinada proporción del salario, reconocido a los asegurados, o el pago periódico en proporción de la renta del causante a los derechos-habientes, en los casos de incapacidad permanente profesional, de invalidez, vejez o muerte.

k) Caja

Cada una de las instituciones de carácter público, encargadas por el Estado de la gestión y aplicación del Código de Seguridad Social, en los respectivos grupos laborales.

6.8. Entidades encargadas de la gestión y administración de la seguridad social

La gestión, aplicación ejecución de los regímenes de seguridad social, estarán a cargo de los siguientes organismos.³⁴

- a) Caja Nacional de Seguridad Social;
- b) Caja de Seguro Social Ferroviarios;
- c) Caja de Seguro Social Militar;
- d) Caja de Seguro Social Bancaria y Ramas afines;
- e) Caja de Seguro Social de Trabajadores Petroleros.

Todas las cajas mencionadas presentarán al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social hasta el 30 de noviembre de cada año, el presupuesto del año próximo y hasta el 30 de abril, el Balance General de la gestión anterior, correspondiente a los regímenes de Seguridad Social, cuya

³⁴ Reglamento del Código de Seguridad Social; art. 296

administración se encuentra a su cargo.

6.9. Caja de Seguro Social de Trabajadores Petroleros

La Caja de Seguro Social de Trabajadores Petroleros constituida por Decreto Supremo de 10 de noviembre de 1958, es la encargada de la aplicación de los regímenes de seguridad social para los trabajadores de explotación petroleras y refinerías de petróleo .

La Caja de Seguro Social de Trabajadores Petroleros que aseguren a los trabajadores de transporte de petróleo en bruto o refinado y gas natural por oleoductos y las empleados de la misma caja.

CAPITULO 7

RIESGOS PROFESIONALES

7.1. Riesgos Profesionales

Los riesgos profesionales comprenden los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales.

Se entiende:³⁵

- a) Por accidente del trabajo, toda lesión orgánica o trastorno funcional producido por la acción súbita y violenta de una causa externa, con ocasión o como consecuencia del trabajo, y que determine disminución o pérdida de la capacidad del trabajo y de ganancia o muerte del asegurado.
- b) Por enfermedad profesional, a todo estado patológico producido por consecuencia del trabajo, que sobrevenga por evolución lenta y progresiva, que determine la disminución o pérdida de capacidad de trabajo y de ganancia o muerte del asegurado, y que sea provocado por la acción de los agentes nocivos.

7.2. Derechos del asegurado en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional

En caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional, el asegurado tiene derecho:³⁶

³⁵ Código de Seguridad Social, art. 27

³⁶ Código de Seguridad Social, art. 27

- a) A la necesaria asistencia médica y dental, quirúrgica, hospitalaria y al suministro de los medicamentos y otros medios terapéuticos que requiera su estado;
- b) A la provisión, reparación y renovación normales de los aparatos de prótesis y ortopedia, cuyo uso se estime necesario por causa de la lesión; y
- c) Al tratamiento adecuado para su recuperación y readaptación profesional.

El derecho a las prestaciones en especie comienza desde el acaecimiento del accidente del trabajo o el reconocimiento de la enfermedad profesional por los servicios médicos de la Caja hasta un máximo de 52 semanas. Sin embargo, las prestaciones cesarán en cualquier momento si el trabajador accidentado o enfermo, es declarado con incapacidad permanente total o parcial para los servicios médicos de la caja.³⁷

El asegurado que haya sufrido un accidente de trabajo o presuma que esté afectado por una enfermedad profesional debe comunicar este hecho al empleador directamente o por medio de tercera persona. El empleador debe comunicar a la Caja en el término de 24 horas el siniestro ocurrido o la enfermedad presunta, mediante los formularios de denuncia de accidente o de declaración de enfermedad profesional. En caso de que el empleador no presente oportunamente dicha denuncia será pasible de una multa. Los

³⁷ Código de Seguridad Social, art. 29

gastos de atención sanitaria, otorgada al asegurada correrán por cuenta del empleador hasta que éste presente la denuncia.³⁸

Todo asegurado que sufra accidente del trabajo o enfermedad profesional está obligado a someterse a los tratamientos médicos o quirúrgicos que los servicios médicos de la Caja reconozca necesarios para evitar o reducir su estado de incapacidad permanente, para recuperar su capacidad de trabajo habitual o readaptarlo para otra ocupación. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la pérdida de las prestaciones en dinero.³⁹

7.3. Enfermedades profesionales que ocasionan incapacidades permanentes parciales o totales

7.3.1. Incapacidad permanente parcial

Son enfermedades profesionales que ocasionan incapacidad permanente parcial:

- a) Las enfermedades profesionales que provoquen lesiones o pérdidas anatómicas.
- b) Las enfermedades profesionales que produzcan estados patológicos internos o externos sin lesiones o pérdidas anatómicas y que den lugar a una parte de la renta que hubiere correspondido al trabajador por incapacidad permanente total, debiendo determinarse en relación con los siguientes factores:

³⁸ Código de Seguridad Social, art. 30

³⁹ Código de Seguridad Social, art. 32

- La estimación médica de la gravedad alcanzada por la enfermedad.
- Las posibilidades de recuperación del enfermo.
- La capacidad futura del rendimiento en la misma u otra ocupación; y
- La reducción de ganancias ocasionada por la enfermedad.

7.3.2. Incapacidad Permanente Total

Las enfermedades profesional que ocasionen incapacidad permanente total son aquellas lesiones orgánicas o trastornos funcionales graves y permanentes de un órgano vital o los estados patológicos, reputados incurables y que por gravedad, impidan al trabajador dedicarse a cualquier trabajo remunerado.

7.3.3. Lista de sustancias cuya producción y empleo pueden ocasionar enfermedades profesionales

- Ácido acético anhídrido
- Ácido acético concentrado
- Ácido clorhídrico
- Ácido fórmico concentrado
- Ácido nitroso
- Ácido fénico
- Ácido pícrico
- Ácido sulfuroso
- Ácido sulfúrico
- Ácido sulfúrico anhídrido
- Acridina

- Álcalis: potasa soda, potasa cáustica, soda cáustica
- Alcaloides
- Aldehído acético
- Amoniaco
- Anilina y sus homólogos
- Arsénico y sus combinados
- Antimonio, sus preparados y compuestos
- Acetaldehído
- Acetona
- Acrolina
- Acetato de amillo
- Alcohol de Amillo
- Alcohol de butilo
- Alcohol de oxálico
- Asbesto
- Alquitrán, su vapores y aceites, brea de alquitrán
- Aceites minerales
- Actinio
- Benceno y sus homólogos
- Bencina y su homólogos
- Bromo
- Bromuro de bencilo
- Bromuro de metilo
- Bromuro de etilo
- Bióxido de carbono
- Bióxido de azufre

- Bagazo de caña
- Carburo de calcio
- Cal viva
- Clorato de potasio
- Clorato de sodio
- Cloro
- Cloroformo
- Cloruro de bencilo
- Cloruro de bencilo
- Cloruro de cal
- Cloruro de estaño
- Cloruro de etilo
- Cloruro de metilo
- Cloruro de fósforo
- Cloruro de azufre
- Cobre, sus aleaciones, compuestos y combinaciones
- Cresol
- Cadmio
- Combinaciones de cromo
- Combinaciones de flúor
- Fluoruro de sílice
- Ácido silicofluorhídrico
- Ácido fluorhídrico
- Tetrafluoruro de carbón
- Combinaciones nítricas y nitrocloruradas de benceno y sus homólogos
- Compuesto de talio

- Crema de tártaro
- Cianamida y cianamida de cal
- Cianógeno y su combinaciones
- Dianicidinas
- Diaminas
- Biclورو de etilo
- Dimitrofenol
- Dióxido de dietileno
- Esencia de trementina y sus sucedáneos
- Éter clorofórmico
- Éter metílico del ácido paratoluenosulfúrico
- Fomaldehido, etc.

7.4. Subsidio por accidente del trabajo o enfermedad profesional

En caso de incapacidad temporal, por accidente del trabajo o enfermedad profesional, el asegurado tiene derecho, a partir del cuarto día subsiguiente al del accidente o del reconocimiento de la enfermedad profesional, a un subsidio diario que se pagará mientras dure la asistencia sanitaria o se declare la incapacidad permanente.⁴⁰

El subsidio en caso de incapacidad temporal, por accidente de trabajo o enfermedad profesional se calculara sobre "...el equivalente al 100% del salario

⁴⁰ Código de Seguridad Social; art. 38

mínimo nacional del trabajador que debe percibir dicho subsidio, mas el 70% del excedente del salario de base sobre el salario mínimo nacional...”⁴¹

7.5. Rentas por accidente del trabajo o enfermedad profesional

Cuando los servicios médicos de la Caja declaren no procede más la atención curativa por haberse consolidado la lesión provocada por accidente del trabajo o enfermedad profesional, y el asegurado es declarado con una incapacidad permanente total o parcial, se le concederá una renta, en proporción al grado de incapacidad para el trabajo.⁴²

La incapacidad permanente total es la que como consecuencia del accidente del trabajo o enfermedad profesional, imposibilita definitivamente al asegurado efectuar cualquier trabajo remunerado.⁴³

La incapacidad permanente parcial es la que disminuye definitivamente la capacidad de trabajo de la víctima de accidente del trabajo o enfermedad profesional. Los grados de incapacidad están determinados en la lista valorativa de las lesiones.⁴⁴

⁴¹ Código de Seguridad Social; art. 64

⁴² Código de Seguridad Social; art. 39

⁴³ Código de Seguridad Social; art. 40

⁴⁴ Código de Seguridad Social; art. 41

“La renta por incapacidad permanente total es equivalente al 100% del salario mínimo nacional del trabajador que debe percibir dicha renta, más el 30% de excedente del salario de base sobre el salario mínimo nacional...”⁴⁵

“En caso de incapacidad permanente parcial el asegurado tiene derecho a una renta, calculado sobre la renta que le hubiere correspondido por incapacidad permanente total en la proporción que, para cada lesión...”⁴⁶

“En caso de incapacidad permanente parcial que produzca una reducción de la capacidad de trabajo igual o inferior al 25%, se pagará al inválido, en sustitución de la renta, una indemnización global equivalente a cuatro anualidades de la renta que le hubiere correspondido.”⁴⁷

7.6. Prestaciones de rehabilitación y recuperación profesional

La Caja debe desarrollar un programa eficiente de readaptación, rehabilitación y recuperación profesionales, manteniendo un centro nacional de rehabilitación en La Paz, y servicios indispensables en cada centro hospitalario del interior de la República para los casos de poca gravedad.

El Centro Nacional de Rehabilitación contará con los medios modernos de esta especialidad y en particular, tendrá las siguientes secciones: médico-quirúrgica, terapia física y ocupacional, instituto ortopédico con taller de prótesis, orientación y reeducación profesional y oficina de reocupación de inválidos.⁴⁸

⁴⁵ Código de Seguridad Social; art. 66

⁴⁶ Código de Seguridad Social; art. 67

⁴⁷ Código de Seguridad Social; art. 68

⁴⁸ Reglamento del Código de Seguridad Social; art. 141

7.7. Prevención de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales

“..El empleador o su representante deben tomar todas las medidas conducentes a la prevención de accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales, medidas que la experiencia ha demostrado necesarias y que las técnicas y circunstancias permiten aplicar, en particular las medidas especificadas en el Reglamento Básico de Higiene y Seguridad Industrial..”⁴⁹

7.8. Rentas y pagos globales por riesgos profesionales

Para solicitar una renta de incapacidad permanente o un pago global por riesgos profesionales se presentará una solicitud en formulario valorado acompañada de los siguientes documentos:⁵⁰

- a) Certificado de salud de ingreso a la empresa;
- b) Récord o cómputo de servicios;
- c) Denuncia de accidente o declaración de enfermedad profesional;

El procedimiento para la concesión de rentas por riesgos profesionales debe pasar al Departamento Jurídico Social, ser considerado por la Junta Médica calificadora que determine el grado de incapacidad permanente.

⁴⁹ Reglamento del Código de Seguridad Social; art. 169

⁵⁰ Reglamento del Código de Seguridad Social; art. 507

“...los trabajadores con enfermedad profesional que tienen una incapacidad permanente total, deberán percibir la renta, previa presentación del certificado de retiro de la empresa, no pudiendo bajo ningún concepto continuar en el trabajo”.⁵¹

Los trabajadores con enfermedad profesional que tienen una incapacidad permanente parcial de un grado mayor al 60% tendrán derecho a la renta, previa presentación del certificado de retiro, siendo optativo el acogerse al indicado beneficio o permanecer en el trabajo, debiendo asimismo en casos de disminución del salario dentro de la misma empresa por razones de nuevo trabajo, recibir la renta que se precise para completar el salario que percibía en su labor de original.⁵²

Los trabajadores con enfermedad profesional que tienen una incapacidad permanente parcial de un grado igual o inferior al 60%, deberán continuar en el trabajo recibiendo únicamente la renta en caso de que haya disminución de ganancia y únicamente por el monto de dicha disminución.

⁵¹ Reglamento del Código de Seguridad Social; art. 509

⁵² Reglamento del Código de Seguridad Social; art. 509

En los casos de accidentes ocurridos fuera del recinto de trabajo pero que pudieran ser reputados de riesgos profesionales por su relación de causa a efecto con el trabajo, el interesado o sus allegados deben dar el correspondiente parte tanto a la autoridad del trabajo o en su defecto, a la administrativa, como a la administración regional, para que se levante una investigación debiendo correr toda la prueba a cargo del trabajador accidentado o sus derechohabientes.⁵³

⁵³ Reglamento del Código de Seguridad Social; art. 513

CAPITULO 8

ASPECTOS METODOLOGICOS DE LA INVESTIGACION

8.1. Estudio Descriptivo

Como su nombre lo indica es el estudio que se realiza para describir, caracterizar un problema, su origen, evolución y saltos sin arribar a inferencias causales o de asociación de variables, por este motivo el presente trabajo de investigación se realiza como un estudio descriptivo.

8.2. Definición de Variables

8.2.1. Variables de Manejo Gerencial

Variable Independiente

- Diseño de una estructura organizativa que incluye una unidad orientada a la atención de pacientes con casos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales en una Institución Gubernamental de Salud.

Variable Dependiente

- Cubrir las necesidades de la población asegurada con la calidad requerida ampliando la cobertura de atención de la región.

8.3. Diseño de la Investigación

- Evaluar las condiciones de atención que brinda la Caja Petrolera de Salud.
- Determinar la calidad, oportunidad y pertinencia en la atención de riesgos profesionales y ocupacionales.
- Detectar las necesidades de atención de Medicina del Trabajo en las Empresas Petroleras.
- Analizar el Código de Seguridad Social.
- Determinar en la estructura de la Caja Petrolera de Salud la Unidad de Atención de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.
- Desarrollar un reglamento específico para la unidad de atención de riesgos profesionales.

8.4. Unidad de Análisis

La unidad de análisis del presente trabajo, es la Caja Petrolera de Salud de Tarija que se encuentra en el Departamento de Tarija situado al Sur de Bolivia, específicamente en la provincia Cercado y en la Provincia Gran Chaco.

8.5. Método de Recolección de Datos

Cuestionarios

Al cuestionario lo podemos definir como un método para obtener información de manera clara y precisa, donde existe un formato estandarizado de preguntas y donde el informante reporta sus respuestas. Es un instrumento indispensable

para llevar a cabo entrevistas formalizadas, pero puede usarse independientemente de éstas. En tal caso, se entregará al informante el cuestionario para que éste, por escrito, consigne por sí mismo las respuestas. Es claro que no se trata de una entrevista, pues no existe el elemento de interacción personal que la define.

El cuestionario fue aplicado a los niveles medios e intermedios del servicio (médicos, enfermeras, afiliados directivos, profesionales y obreros dependientes) el modelo del cuestionario que se realizó se encuentra en el Anexos N° 1, N° 2 y N° 3.

Entrevistas estructuradas

Una entrevista es una conversación que tiene una estructura y un propósito. En la investigación cualitativa, la entrevista busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y desmenuzar los significados de sus experiencias. Steinar Kvale (1996) define que el propósito de la entrevista en la investigación cualitativa es "obtener descripciones del mundo de vida del entrevistado respecto a la interpretación de los significados de los fenómenos descritos",

Las entrevistas fueron aplicadas a los mandos intermedios y personal paramédico, las preguntas realizadas se encuentra en el anexo N° 3.

CAPITULO 9

CONCLUSIONES DEL TRABAJO DE CAMPO

- La denominación de cada nivel desconcentrado en la Caja Petrolera de Salud esta relacionada con estructura, infraestructura y servicios que brinda cada unidad que se encuentra en el país.
- La participación de Tarija en las rentas del seguro de Riesgo Profesional fue de 1,27% al 31 de diciembre de 2004 (según datos del instituto nacional de estadística).
- El régimen de Accidentes de Trabajo en Tarija representó 1,43% y Enfermedad Profesional 1,26% del total, de los cuales, Titulares de Renta alcanzó 1,26% y Derechohabientes 1,28%.
- La Caja Petrolera de Salud no cuenta con una unidad específica para la atención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- La atención se brinda de manera conjunta a los trabajadores con enfermedades comunes y enfermedades profesionales.
- Las empresas aseguradas en la Caja Petrolera de Salud Tarija son:

Regional Tarija

Empresas	Trabajadores	Beneficiarios	Total
AEROSUR	1	2	3
ALBO	1	1	2
ALDEAS INFANTILES SOS	53	53	106
ASOCIO	5	6	11
BOLIVIATEL	2	3	5
BOLSER	28	23	51
BRINKS BOLIVIA	10	9	19
CAJA PETROLERA DE SALUD	17	29	46
CARITAS PASTORAL SOCIAL	12	23	35
CASA BM	10	17	27
CCIMCAT	5	10	15
CER-DET	3	1	4
CIASUR	5	12	17
CIES	8	5	13
CONOSUR	9	10	19
CONSTRUCTORA LIROSO	2	5	7
COOP AH. Y CRED. SAN ROQUE	12	29	41
C.L.H.B.	15	40	55
COMBRAERO	2	6	8
COPENAC	2	3	5
COTAS	3	4	7
DELTA INSURANCE COMPANY	1	2	3
DIGITO S.R.L.	1	2	3
DIMA LTDA	4	6	10

Empresas	Trabajadores	Beneficiarios	Total
ECAS	15	20	35
ECOVESA	3	5	8
ESPERANZA BOLIVIA	12	16	28
ESAC	1	3	4
EST DE SERV PDTE A. ARCE	4	8	12
EQ APOYO AL PUEBLO GUARANI	6	10	16
FADES	26	41	67
FARMAVAL	1	0	1
FONDO DE DES. CAMPESINO	11	12	23
FUND. PADRE A. KOLPING	1	3	4
FUND. PRO HABITAT	6	4	10
GLADYMAR	4	5	9
HOTEL VI? DEL SUR	4	7	11
IDEPRO	13	16	29
IME	1	0	1
IMCRUZ	2	1	3
INDUSTRIAS TARPLAST	7	17	24
INTERTEK TESTING SERVIS BOL.	1	0	1
JUEGOS DE LOT. GOLDENPOT S.A	1	2	3
JUEGOS ILLIMANI	5	5	10
LABIOQUI	2	2	4
LABORATORIOS ANDROMACO	1	4	5
LLOYD AEREO BOLIVIANO	27	48	75
MEGACON S.R.L.	10	12	22
MOLAVI S.R.L.	19	31	50
MONOPOL LTDA	2	8	10
OFICINA REGIONAL DE SEMILLAS	1	4	5

Empresas	Trabajadores	Beneficiarios	Total
PETROSUR S.R.L.	32	57	89
PEXIM S.A.	2	5	7
P.I.L. Tarja	48	101	149
PLAN INTERNACIONAL TJA	27	53	80
PHARMA INVESTI	2	5	7
PHARMATECH BOLIVIANA SA.	3	5	8
PROMMI	1	0	1
PROCOSUR	10	16	26
PROSALUD	22	28	50
SECCO ENERGIA	1	4	5
SEGUROS ILLIMANI	3	2	5
SENASAG	7	19	26
SERV. ADM PROYECTOS GTZ	2	7	9
S.I.N. TJA.	26	26	52
S.G.S. BOLIVIA	2	0	2
SOC. DE INGENIEROS DE BOL.	3	2	5
SOUTH AMERICAN EXPRESS	10	13	23
STS BOLIVIA LTDA	5	21	26
SUPERINTENDENCIA DE HID.	4	10	14
SUPERINTENDENCIA TRIBUTARIA	1	0	1
SUPERINT. DE TELECOMUNIC.	1	0	1
SWISSPORT GBH	3	3	6
TRANSBEL	3	4	7
TRANSREDES S.A.	5	12	17
TRIBASA COMEXIN	3	0	3
UNIDAD DE PROG. FISCAL	1	2	3
URRUTIBEHETY	4	2	6

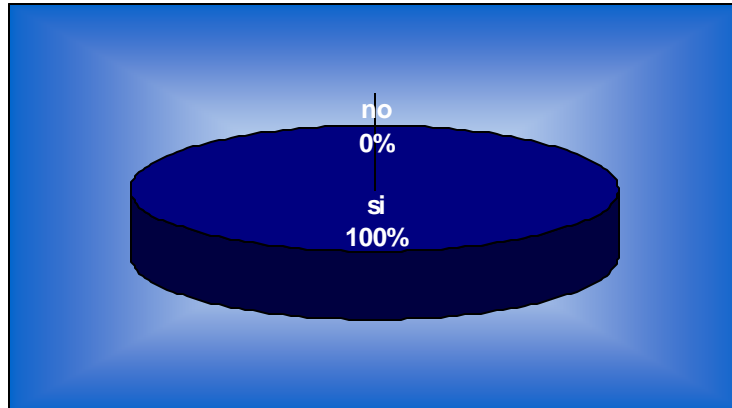
Empresas	Trabajadores	Beneficiarios	Total
VERITAS LAND	1	0	1
WIDMAN S.R.L.	5	10	15
Y.P.F.B. TARIJA	18	20	38
Y.P.F.B. UNYC TARIJA	2	3	5
Y.P.F.B. URA TARIJA	2	0	2
ASEGURADOS VOLUNTARIOS	6	9	15
DERECHO HABIENTES	0	45	45
D.S. 20989 50% CTA. PERSONAL.	0	11	11
RENTISTAS	115	92	207
SEGURO DE VEJEZ	0	0	0

Fuente: Estadísticas de la Caja Petrolera de Salud de Tarija al ...

- Código de Seguridad Social, es una normativa elaborada con el fin de administrar el sistema de previsión social en el país, dentro de éste sistema se tiene un Régimen específico de Riesgo Profesional.
- La atención de accidentes por causas normales y laborales se realiza de manera conjunta como se ve en el gráfico N° 1, el 100% del personal de atención médica indicaron que no existe ninguna diferenciación.

Gráfico N° 1

La atención de accidentes normales y de trabajo se realiza de manera conjunta

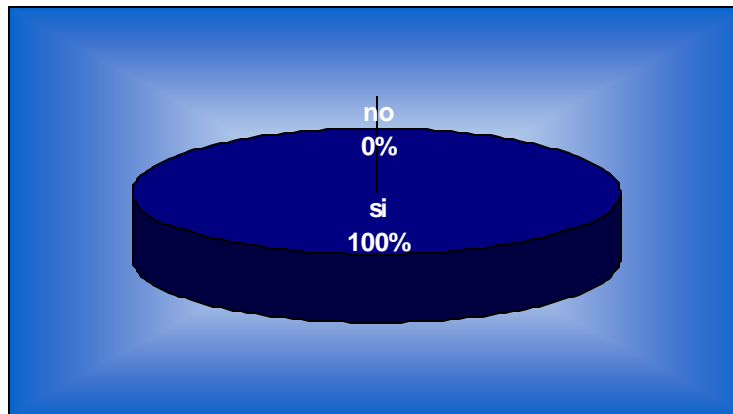


Fuente: Elaboración propia.

- La atención de enfermedades por causas normales y laborales se realiza de manera conjunta como se ve en el gráfico N° 2, el 100% del personal de atención médica indicaron que no existe ninguna diferenciación.

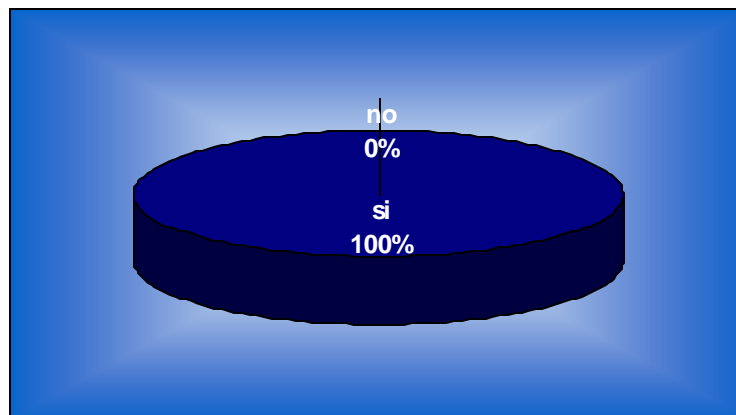
Gráfico N° 2

La atención de enfermedades por causas normales y de trabajo se realiza de manera conjunta



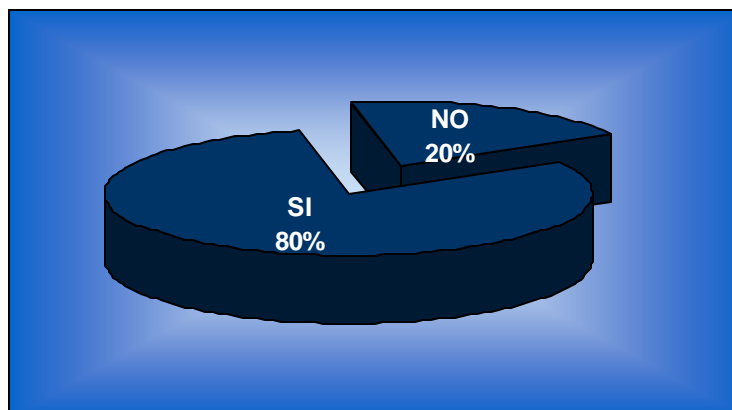
Fuente: Elaboración propia.

- No existe una unidad que supervise la atención de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales indicaron el 100% del personal de la Caja Petrolera de Salud Tarija como se ve en el gráfico N° 3.

Gráfico N° 3**Existencia de una Unidad de Atención de Riesgos Profesionales**

Fuente: Elaboración propia.

- El 80% considera necesaria la implementación de una unidad de atención de riesgos profesionales porque mejorará el servicio y el 20% del personal no lo considera necesario como se muestra en el gráfico N° 4.

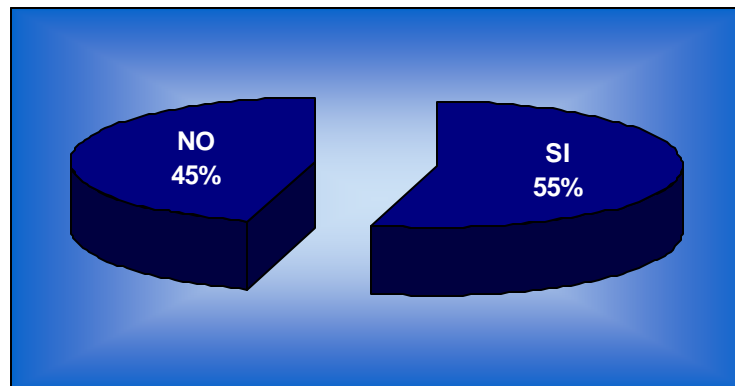
Gráfico N° 4**La implementación de una unidad de riesgos profesionales mejorará el servicio**

Fuente: Elaboración propia.

- El 55% del personal de la Caja indico que emiten informes para determinar la causa y efecto de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales porque existió una solicitud del asegurado y el 45% no elabora ningún informe como se muestra en el gráfico N° 5.

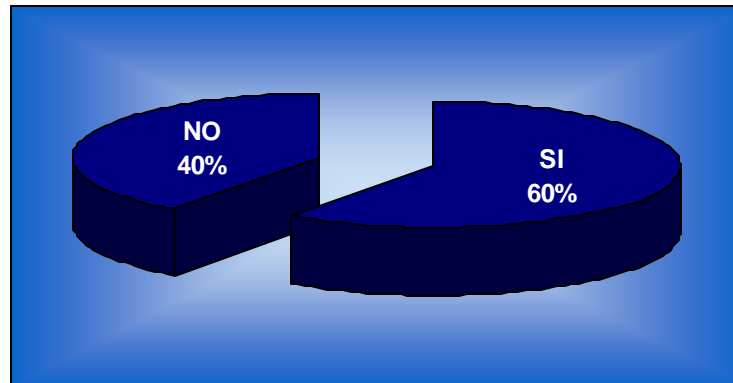
Gráfico N° 5

Emisión de informes para la determinación de la causa y efecto de riesgo profesional



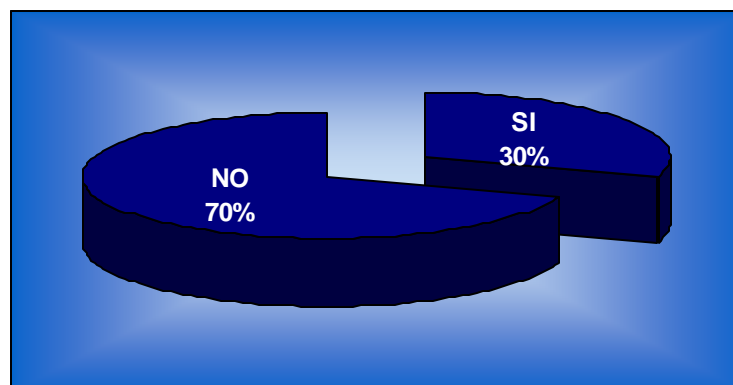
Fuente: Elaboración propia.

- Las empresas afiliadas indicaron que el 60% de sus trabajadores cuentan con el “Certificado de Ingreso de Salud” y el 40% no tenían conocimiento como se muestra en el gráfico N° 6.

Gráfico N° 6**Los trabajadores cuentan con el certificado de salud**

Fuente: Elaboración propia.

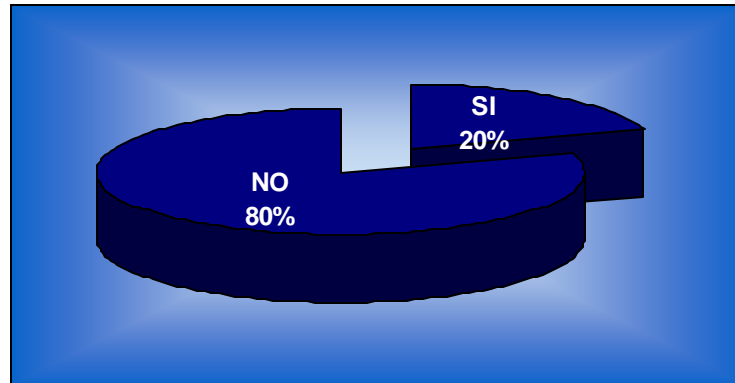
- El 70% de las empresas afiliadas no llevan un registro de los accidentes de trabajo y de enfermedades profesionales y el 30% si tienen un registro como se muestra en el gráfico N° 7

Gráfico N° 7**Registro de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales**

Fuente: Elaboración propia.

- El 80% de las empresas afiliadas indican que la Caja Petrolera de Salud no les proporciona formularios de denuncia en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional y el 20% si cuenta con este formulario porque ellos lo elaboraron como se muestra en el gráfico N° 8.

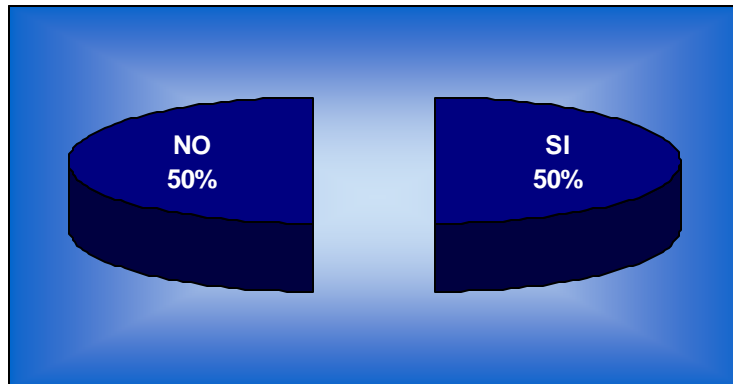
Gráfico N° 8
Emisión de formularios de denuncia en caso
de accidente de trabajo o enfermedad profesional



Fuente: Elaboración propia

- El 50% informa a la Caja Petrolera de Salud en 24 horas y el otro 50% los hace después de 48 horas porque el trabajador no informó sobre el accidente o la presunta enfermedad profesional como se indica en el gráfico N° 9.

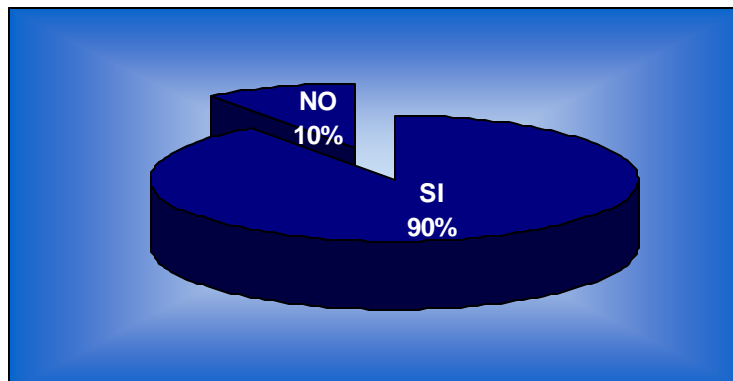
Gráfico N° 9
Se informa a la Caja en 24 horas sobre casos de
Accidentes de trabajo o enfermedades profesionales



Fuente: Elaboración propia.

- El 90% de las empresas afiliadas indicaron que sí mejoraría el servicio de la caja Petrolera de Salud al implantar una unidad de atención de riesgos profesionales y el 10% no, como se indica en el gráfico N° 10.

Gráfico N° 10
La unidad de atención de riesgos profesionales mejorará el servicio-

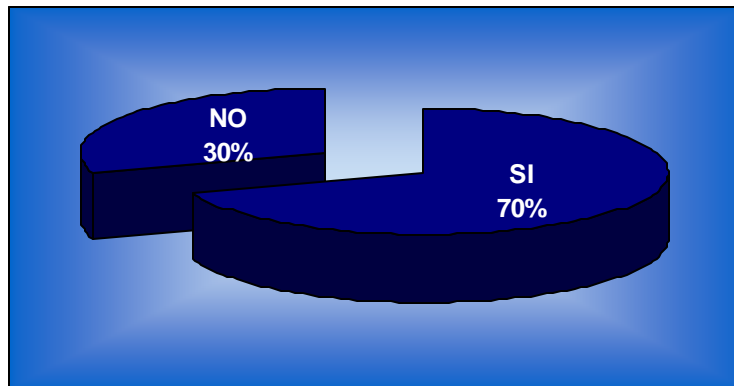


Fuente: Elaboración propia

- El 70% de los asegurados indican que tienen el certificado de salud de ingreso a sus empresas y el 30% no como se muestra en el gráfico N° 11.

Gráfico N° 11

Los asegurados cuentan con un certificado de salud de ingreso a la empresa.

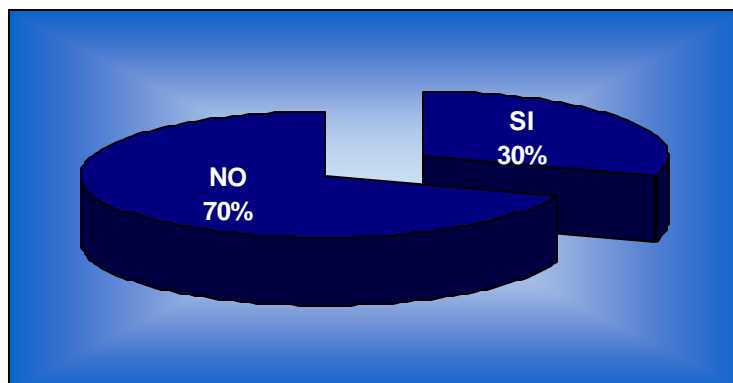


Fuente: Elaboración propia

- El 70% de los asegurados no conoce los pasos que debe seguir en caso de un accidente de trabajo o enfermedad profesional y el 30% si tiene conocimiento como se muestra en la Gráfico N° 12.

Gráfico N° 12

El asegurado conoce los pasos a seguir en caso de un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

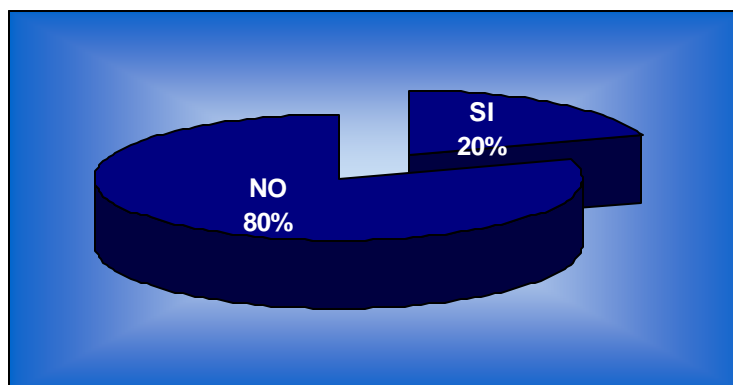


Fuente: Elaboración propia

- El 80% de los asegurados no sabe que documentos debe presentar en caso de requerir la renta por riesgos profesionales y el 20% si; como se muestra en el gráfico N° 13.

Gráfico N° 13

El asegurado conoce los documentos que debe presentar en Caso de solicitar una renta por riesgos profesionales.

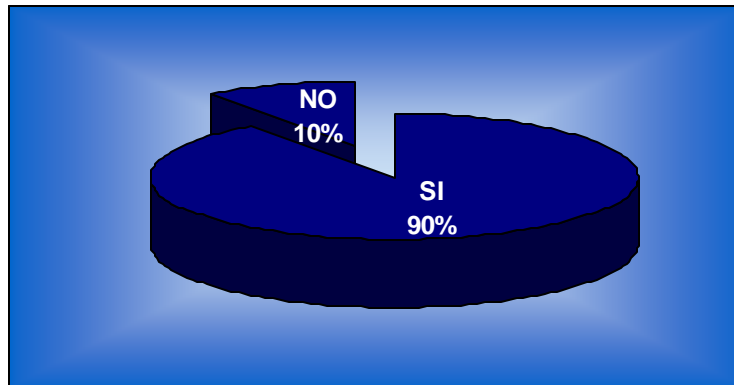


Fuente: Elaboración propia

- El 90% de los asegurados consideran la necesidad de una unidad de atención de riesgos profesionales y el 10% no, como se muestra en el gráfico N° 14.

Gráfico N° 14

Emisión de informes para la determinación de la causa y efecto de riesgo profesional



Fuente: Elaboración propia

CAPITULO 10

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

10.1. Objetivos de la propuesta

Con el desarrollo de la propuesta se busca:

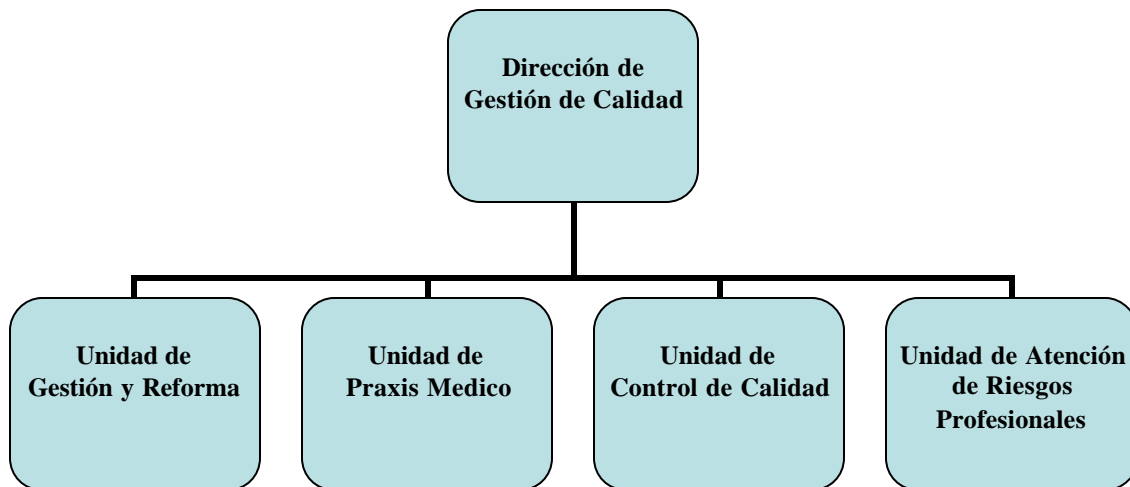
- Implantar una unidad específica para la atención de riesgos profesionales.
- Ampliar la cobertura de atención en la región de Tarija.
- Cubrir las necesidades de los asegurados con calidad y especialización.

10.2. Alcances de la propuesta

El alcance de la propuesta del presente trabajo de investigación es el diseño de una unidad de atención para la atención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales para la Caja Petrolera de Salud Tarija.

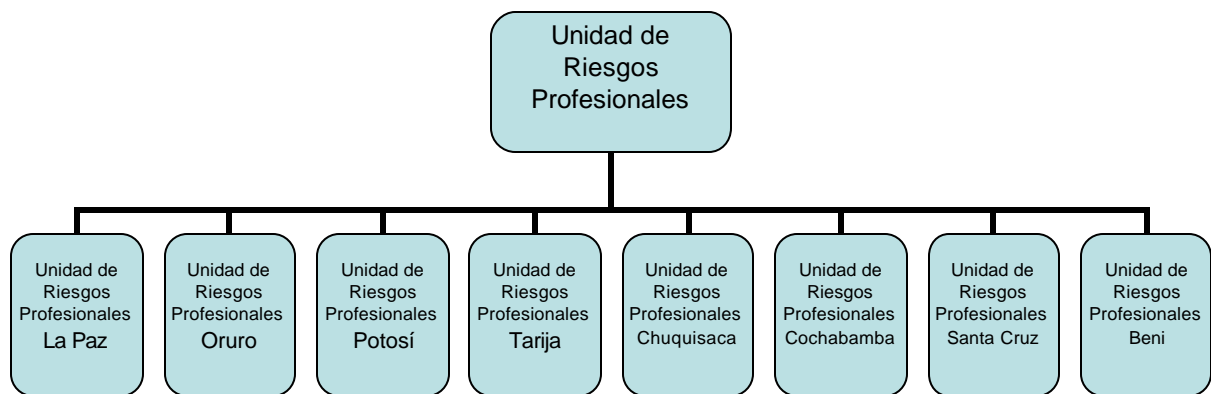
10.3. Planteamiento y desarrollo de la propuesta

Unidad de Atención de Riesgos Profesionales CAJA PETROLERA DE SALUD



Fuente: Elaboración Propia

**Unidad de Atención de Riesgos Profesionales
CAJA PETROLERA DE SALUD**



Fuente: Elaboración Propia

Unidad de Riesgos Profesionales

La unidad de riesgos profesionales será la encargada de llevar la atención y seguimiento de todos los casos de riesgos profesionales para prestar un servicio con oportunidad y calidad.

Se entiende por riesgos profesionales a los accidentes del trabajo y las enfermedades profesionales.

- a) Accidente del trabajo, toda lesión orgánica o trastorno funcional producido por la acción súbita y violenta de una causa externa, con ocasión o como consecuencia del trabajo, y que determine disminución o pérdida de la capacidad del trabajo y de ganancia o muerte del asegurado.

- b) Por enfermedad profesional, a todo estado patológico producido por consecuencia del trabajo, que sobrevenga por evolución lenta y progresiva, que determine la disminución o pérdida de capacidad de trabajo y de ganancia o muerte del asegurado, y que sea provocado por la acción de los agentes nocivos.

En caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional, el asegurado tiene derecho a:

- a) La necesaria asistencia médica y dental, quirúrgica, hospitalaria y al suministro de los medicamentos y otros medios terapéuticos que requiera su estado.
- b) La provisión, reparación y renovación normales de los aparatos de prótesis y ortopedia, cuyo uso se estime necesario por causa de la lesión; y
- c) La tratamiento adecuado para su recuperación y readaptación profesional.

El derecho a las prestaciones en especie comienza desde reconocimiento del accidente del trabajo o de la enfermedad profesional por los servicios médicos de la Caja hasta un máximo de 52 semanas.

Sin embargo las prestaciones cesarán en cualquier momento si el trabajador accidentado o enfermo, es declarado con incapacidad permanente total o parcial para los servicios médicos de la caja.

El asegurado que haya sufrido un accidente de trabajo o presuma que esté afectado por una enfermedad profesional debe comunicar este hecho al empleador directamente o por medio de tercera persona. El empleador debe comunicar a la Caja en el término de 24 horas el siniestro ocurrido o la enfermedad presunta, mediante los formularios de denuncia de accidente o de declaración de enfermedad profesional. En caso de que el empleador no presente oportunamente dicha denuncia será pasible de una multa. Los gastos de atención sanitaria, otorgado al asegurado, correrán por cuenta del empleador hasta que éste presente la denuncia.

Son enfermedades profesionales que ocasionan incapacidad permanente parcial:

a) Las enfermedades profesionales que provoquen lesiones o pérdidas anatómicas.

b) Las enfermedades profesionales que produzcan estados patológicos internos o externos sin lesiones o pérdidas anatómicas y que den lugar a una parte de la renta que hubiere correspondido al trabajador por incapacidad permanente total, debiendo determinarse en relación con los siguientes factores:

- La estimación médica de la gravedad alcanzada por la enfermedad.
- Las posibilidades de recuperación del enfermo.
- La capacidad futura del rendimiento en la misma u otra ocupación; y
- La reducción de ganancias ocasionada por la enfermedad.

Las enfermedades profesional que ocasionen incapacidad permanente total son aquellas lesiones orgánicas o trastornos funcionales graves y permanentes de un órgano vital o los estados patológicos, reputados incurables y que por gravedad, impidan al trabajador dedicarse a cualquier trabajo remunerado.

Las rentas de incapacidad permanente, total o parcial, por riesgos de profesionales, serán pagados por la Caja a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de calificación por la unidad médica correspondiente.

Para solicitar una renta de incapacidad permanente o un pago global por riesgos profesionales se presentará una solicitud en formulario valorado acompañada de los siguientes documentos:

- a) Certificado de salud de ingreso a la empresa;
- b) Récord o cómputo de servicios;
- c) Denuncia de accidente o declaración de enfermedad profesional;

El procedimiento para la concesión de rentas por riesgos profesionales debe pasar al Departamento Jurídico Social, ser considerado por la Junta Médica calificadora que determine el grado de incapacidad permanente.

Objetivos de la Unidad de Riesgos Profesionales

Atender a los asegurados de las empresas afiliadas por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de forma especializada, diferenciada, oportuna y con calidad.

Funciones de la Unidad de Riesgos Profesionales

- Supervisión y coordinación en la realización del examen médico de los trabajadores de las empresas afiliadas.
- Verificación de que todos los asegurados cuenten con “El certificado de salud de Ingreso” en su file (original y copia).
- Elaboración del formulario de denuncia de accidente o de declaración de enfermedad.
- Realización de la entrega de los formularios de denuncia de accidente o de declaración de enfermedad a las empresas afiliadas.
- Información a las empresas afiliadas sobre los asegurados que no cuenten con el “Certificado de Salud de Ingreso”.

- Atención de las denuncias de los asegurados por la no entrega del formulario de denuncia de accidente o de declaración de enfermedades por parte de las empresas afiliadas.
- Coordinación que la atención de los asegurados que presenten accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, se realicen de manera eficiente y con calidad.
- Coordinación para que la atención médica por accidentes de trabajo o enfermedades profesionales se realice de manera oportuna y rápida.
- Recepción de los formularios de denuncia de accidente o de declaración de enfermedad profesional de las empresas afiliadas.
- Supervisión para que todas las empresas afiliadas cuenten con los adecuados implementos de primeros auxilios y el botiquín.
- Realización de la constatación de las circunstancias de causas y efectos.
- Realización de los reclamos al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social si fuese necesario.
- Realización de informes de constatación del accidente de trabajo o enfermedad profesional.
- Determinación de la suspensión del pago de las prestaciones de dinero.

- Supervisión que los tratamientos médicos o quirúrgicos por accidentes del trabajo o enfermedades profesionales se presten de manera oportuna, rápida y diferenciada.
- Revisión de los informes de las empresas afiliadas por retiro de sus trabajadores.
- Recepción de los informes médicos de calificación de incapacidad permanente total o parcial, por riesgos profesionales, por parte de las juntas médicas calificadoras y de los demás profesionales que intervienen en esta materia.
- Atención de las solicitudes de concesión de renta por parte de los asegurados.
- Determinación el monto de la renta a pagar al asegurado que presente un accidente de trabajo o enfermedad profesional cumpliendo las disposiciones del Reglamento y Código de Seguridad Social.
- Atención de los reclamos de los asegurados interviniendo ante los funcionarios responsables que deben resolver los asuntos.
- Revisión de los certificados de retiro de la empresa presentados por los asegurados con enfermedad profesional que tienen una incapacidad permanente total.

- Determinación de los plazos para resolver los casos de presentaciones por riesgos profesionales de acuerdo al Código de Seguridad Social.
- Supervisión del cumplimiento de las disposiciones determinadas en el Código de Seguridad Social y su Reglamento por Riesgos Profesionales.

Procedimientos de la Unidad de Atención de Riesgos Profesionales

Supervisión del “Certificado de Ingreso de Salud”

1. Recepcionar las solicitudes de las empresas afiliadas para realizar los exámenes médicos radiográficos y de laboratorio para la contratación de sus trabajadores.
2. Coordinar la atención de los pacientes en la realización de los exámenes médicos radiográficos y de laboratorio por las unidades médicas correspondientes.
3. Recepcionar el “Certificado de Salud de Ingreso” emitido por las unidades médicas correspondientes.
4. Entregar el “Certificado de Salud de Ingreso” a la Administración de la Caja original y copia.
5. Entregar una copia del “Certificado de Salud de Ingreso” a las empresas afiliadas y otra al trabajador.
6. Llevar un registro de los “Certificados de Salud de Ingreso”.

7. Revisar que todos los asegurados cuenten con el “Certificado de Salud de Ingreso”.
8. Informar a las empresas afiliadas sobre los trabajadores que no cuenten con el certificado.
9. Informar a los aseguradores que no cuenten con el certificado.
10. Realizar el seguimiento de estos casos.

Elaboración del formulario de denuncia de accidente de trabajo o enfermedad profesional

1. Elaborar el formulario de denuncia de accidente de trabajo o enfermedad profesional.
2. Entregar el formulario a la unidad correspondiente para su aprobación.
3. Si el formulario no se aprueba se debe corregir.
4. Una vez aprobado el formulario, entregar a las empresas afiliadas.
5. Atender las solicitudes de formularios por las empresas afiliadas.

Atención de accidentes de trabajo

1. Atender a los asegurados con accidentes de trabajo.
2. Derivarlos a la unidad médica correspondiente para su oportuna atención.
3. Solicitar a la unidad correspondiente el file del asegurador.
4. Verificar la existencia del “Certificado de Ingreso de Salud”.
5. Recepcionar los formularios de denuncia sobre el accidente de trabajo emitido por el empleador (en dos ejemplares), el empleador debe comunicar en un término de 24 horas, el siniestro ocurrido haya o no denunciado el siniestro el trabajador u otra persona.
6. Si la denuncia del siniestro no es presentada oportunamente por el empleador, este correrá con los gastos hasta que la caja sea informada.
7. Solicitar a la unidad correspondiente la emisión del reconocimiento de causalidad.

8. En caso que el asegurado no cuente con el certificado de salud y no se pueda establecer la relación de causalidad entre su trabajo y el accidente que padece no podrá ser acreedor a las prestaciones del seguro de riesgos profesionales establecidas en el Código y Reglamento de Seguridad Social.
9. Si el asegurado cuenta con el certificado se debe solicitar a la unidad médica correspondiente la emisión del reconocimiento de causalidad o sea la relación de causa y efecto entre la acción de los agentes nocivos y otros ingresos peculiares del trabajo que realice el asegurado y el accidente sufrido.
10. Realizar el seguimiento de la atención del asegurado.

Atención de enfermedades profesionales

1. Atender a los asegurados con enfermedades de trabajo.
2. Derivarlos a la unidad médica correspondiente para su oportuna atención.
3. Solicitar a la unidad correspondiente el file del asegurador.
4. Verificar la existencia del “Certificado de Ingreso de Salud”.
5. Recepcionar los formularios de denuncia sobre la enfermedad profesional presunta (en dos ejemplares) emitido por el empleador debe comunicar en un termino de 24 horas, el siniestro ocurrido haya o no denunciado el trabajador u otra persona.
6. Si la denuncia del siniestro no es presentada oportunamente por el empleador, este correrá con los gastos hasta que la caja sea informada.
7. Solicitar a la unidad correspondiente la emisión del reconocimiento de causalidad.
8. En caso que el asegurado no cuente con el certificado de salud y no se pueda establecer la relación de causalidad entre su trabajo y el accidente que padece no podrá ser acreedor a las

prestaciones del seguro de riesgos profesionales establecidas en el Código y Reglamento de Seguridad Social.

9. Si el asegurado cuenta con el certificado se debe solicitar a la unidad médica correspondiente la emisión del reconocimiento de causalidad o sea la relación de causa y efecto entre la acción de los agentes nocivos y otros ingresos peculiares del trabajo que realice el asegurado y la enfermedad profesional.

10. Realizar el seguimiento de la atención del asegurado.

Atención de reclamos de los asegurados

1. Si el empleador se niega a entregar al asegurado el formulario de denuncia de accidente o declaración de enfermedad profesional.
2. El empleador debe poner en conocimiento de la unidad.
3. La unidad debe intervenir orientando al asegurado o terceras personas.
4. Realizar un seguimiento de estos casos.

Pago de rentas por riesgos profesionales

1. Verificar que el asegurado presente un formulario valorado correspondiente.

2. Verificar que el asegurado cuente con la siguiente documentación:
 - a) Fotocopia del Carnet de Asegurado.
 - b) Certificado sobre el total de remuneraciones percibidas.
 - c) Certificado de Trabajo.
 - d) Libreta de Ahorro de trabajador.
 - e) Fotocopia del Carnet de identidad.
 - f) Certificado de Salud de Ingreso a la empresa.
 - g) Record o cómputo de servicios.
 - h) Denuncia de accidente o declaración de enfermedad profesional.
 - i) Certificado de retiro de la empresa en caso de incapacidad permanente total.

3. Verificar si se procede al otorgamiento de rentas de acuerdo al Código y Reglamento de Seguridad Social.

4. Verificar que se resuelvan los casos entre 30 a 60 días por la unidad correspondiente.

5. Revisar que el expediente contenga:
 - a) Certificado de su médico tratante de la Caja, en que este especifique que el estado de incapacidad haya tenido una modificación importante y que se debe proceder a una revisión.

- b) Certificado del Jefe de Médicos que declare su conformidad con la revisión propuesta por el médico tratante.
6. Si el expediente contiene todos los documentos requeridos se derivará la Junta de Médicos para que determine el grado de incapacidad.
 7. En caso de accidentes ocurridos fuera del lugar de trabajo pero que pudieran ser reputados de riesgos profesionales por su relación de causa y efecto con el trabajo la unidad será la encargada de levantar una investigación para el pago de la renta.

CAPITULO 11

CONCLUSIONES FINALES DEL TRABAJO

Se debe implantar una unidad de atención de riesgos profesionales en la Caja Petrolera de Salud.

La atención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de manera oportuna logrará la satisfacción del asegurado y la Caja Petrolera de Salud prestará un servicio con calidad y eficiencia.

Se debe capacitar al personal encargado para la unidad de atención de riesgos profesionales para un adecuado desempeño de las funciones.

La unidad de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales debe comunicar a las empresas afiliadas y sus trabajadores los procedimientos que se deben seguir cuando se presenten estos casos.

La implementación de una unidad de atención de riesgos profesionales también beneficiará a las afiliadas a la Caja Petrolera de Salud, porque al tener una atención personalizada, los procesos administrativos serán más expeditos y redundará en la recuperación del trabajador e incorporación a su fuente laboral en el menor tiempo posible.

BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto; Iniciación a la Organización y el Control; 4ta. Edición; MacGraw – Hill.

GALVAN Escobedo José; Tratado de administración General.

GALOGRE, Terraza Estanislao; Introducción a la Administración.

HAMPTON, David; “Administración” 6ta. Edición.

KATZ, Robert; Las Condiciones de un buen administrador.

KOONTZ, Harol y WEIHRICH, Heinz; 12da. Edición, MacGraw – Hill.

PONCE Reyes Agustín; Administración Moderna; Editorial Limusa.

TERRY, George R.; Principios de Administración; 4ta. Edición; Continental S.A.

STEPHEN P. Robbins y Mary Coulter 200. Administración. 5ta. Edición.

Constitución Política del Estado de Bolivia, Ley No. 2650 del 13 de abril de 2004.

Ley del 8 de diciembre de 1942, Ley General del Trabajo.

Ley del 14 de diciembre de 1956, Código de Seguridad Social.

Decreto Supremo N° 05315 del 30 de Septiembre de 1959, Reglamento del Código de Seguridad Social.

Páginas Web

www.monografias.com

www.ine.gov.bo

ANEXO Nº 1
CUESTIONARIO REALIZADO AL PERSONAL DE LA
CAJA PETROLERA DE SALUD TARIJA

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿La atención de accidentes del trabajo se realiza de manera conjunta con otro tipo de accidentes?		
2.	¿La atención de enfermedades profesionales se realiza de manera conjunta con otro tipo de enfermedades?		
3.	¿Existe una unidad que supervise la atención de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales?		
4.	¿Considera que la implementación de una unidad de atención de accidentes de trabajo o enfermedades profesionales mejorará el servicio?		
5.	¿Emiten informes sobre para determinar la causa y efecto de las enfermedades profesionales?		

ANEXO Nº 2
CUESTIONARIO A LAS EMPRESAS AFILIADAS A LA CAJA PETROLERA
DE SALUD DE TARIJA

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Todos su trabajadores cuentan con un el certificado de salud de ingreso a la empresa?		
2.	¿Llevan un registro de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales?		
3.	¿La Caja Petrolera de Salud proporciona formularios de denuncia en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional?		
4.	¿En caso de un accidente de trabajo o la enfermedad profesional presunta informan a la Caja Petrolera de Salud en 24 horas?		
5.	¿Considera que una unidad de atención de riesgos profesionales mejorará el servicio de la Caja Petrolera de Salud Tarija?		

ANEXO N° 3
CUESTIONARIO
ASEGURADOS DE LA CAJA PETROLERA DE SALUD

N°	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿Tiene el certificado de salud de ingreso a su empresa?		
2.	¿Tiene conocimiento de los pasos que debe seguir en caso de un accidente de trabajo o enfermedad profesional?		
3.	¿Tiene conocimiento de los documentos que debe presentar en caso de solicitar una renta por incapacidad profesional?		
4.	¿Considera necesario la implantación de una unidad de atención de accidentes de trabajo y enfermedad profesional en la Caja Petrolera de Salud?		

ANEXO Nº 4
ENTREVISTA

- 1. ¿Cuentan con una unidad de atención específica para los casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales?**

- 2. ¿Existe alguna diferenciación en la atención de los asegurados que acuden por distintos problemas de salud y los casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales?**

- 3. ¿Concederá que la falta de diferenciación para los casos de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales no permite brindar una atención personalizada ni especializada?**

- 4. ¿La Caja Petrolera de Salud proporciona a las empresas afiliadas el formulario de denuncia por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales presuntas?**

- 5. ¿Existe alguna unidad que realice el seguimiento de la atención en los casos de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales?**

- 6. ¿Qué unidad es la encargada de supervisar la atención que se les brinda a los asegurados?**

- 7. ¿Cómo se informa a los asegurados sobre los procedimientos que deben seguir en caso de un accidente de trabajo o enfermedad profesional?**

- 8. ¿Una Unidad de Atención de Riesgos Profesionales aumentará la cobertura de atención en la región?**