



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO
EXTERNO EN EL HOSPITAL DE APOYO SANTIAGO
APÓSTOL - UTCUBAMBA DE LA CIUDAD DE
BAGUA GRANDE, 2017.

Autora: Bach. Melissa Yovana Reyna Montenegro

Asesor: Mg. Adolfo Cacho Revilla

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019



UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE
LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO
EXTERNO EN EL HOSPITAL DE APOYO SANTIAGO
APÓSTOL - UTCUBAMBA DE LA CIUDAD DE
BAGUA GRANDE, 2017

Autora: Bach. Melissa Yovana Reyna Montenegro

Asesor: Mg. Adolfo Cacho Revilla

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Dedico el desarrollo de esta tesis a mis padres, por apoyarme incondicionalmente en cada una de las etapas de mi vida, por ser muestra de superación y perseverancia; a mis hermanas por todo su apoyo y amistad incondicional.

LA AUTORA

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por concederme la vida, iluminar mi mente y corazón para ir tras mis sueños y darme salud cada día para poder realizar esta tesis.

A mis padres por su apoyo incondicional, tanto moral como económico, en la realización de uno más de mis sueños.

También a mi asesor Mg. Adolfo Cacho Revilla por estar siempre guiándome en el desarrollo de uno de los proyectos más importantes de mi vida

LA AUTORA

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS
UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS

Dr. Policarpio Chauca Valqui
Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón
Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán
Vicerrectora de Investigación

Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar
Decano de la Facultad de Ciencias
Económicas y Administrativas

CHACHAPOYAS - PERÚ

2019

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Adolfo Cacho Revilla, Docente de la Facultad Ciencias Económicas y Administrativas de esta Casa Superior de Estudios; como asesor de la tesis Estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el hospital de Apoyo Santiago Apóstol - Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande, 2017.; elaborado por la Bachiller Reyna Montenegro Melissa Yovana, considero que cumple con los requisitos de fondo y de forma, por lo que DOY EL VISTO BUENO respectivo para su evaluación y sustentación correspondiente.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Mg. Adolfo Cacho Revilla

Chachapoyas, 08 de abril del 2019.

JURADO EVALUADOR

Mg. Luis Rafael Tinedo Saavedra
Presidente

Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano
Secretario

M.Sc. Carlos Raúl Poémape Oyanguren
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, Melissa Yovana Reyna Montenegro, identificada con DNI N° 70070513 Bachiller en Administración de Empresas, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora de la tesis titulada: Estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol - Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande, 2017.
La misma que presento para optar el título profesional en Administración de Empresas.
2. La tesis no ha sido plagiada ni parcialmente; para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 08 de abril del 2019.

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL



UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS

Secretaría General
OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

ANEXO 3-N

ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 06 de marzo del año 2019, siendo las 12:20 pm horas, el aspirante Melissa Yonane Reyna Montenegro defiende en sesión pública la Tesis titulada: PROPUESTA ESTRATEGICA PARA OPTIMIZAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO EXTERNO EN EL HOSPITAL DE APOYO SANTIAGO APOSTOL - LUCUBARIBA DE LA CIUDAD DE BAGUA GRANDE, 2017

para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Mg. Luis Rafael Tinoco Saavedra
Secretario : Mg. Fernando Rogelio Sánchez Altamirano
Vocal : Msc. Carlos Feil Domínguez Oyarce



Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:55 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.


SECRETARIO


VOCAL


PRESIDENTE

OBSERVACIONES: Levantar objeciones de forma en el plazo concluido.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS.....	iii
UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	iii
VISTO BUENO DEL ASESOR	iv
JURADO EVALUADOR	v
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO.....	vi
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	vii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- MATERIAL Y MÉTODOS	5
2.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
2.1.1.- No experimental:.....	5
2.1.2.- Cuantitativo:.....	5
2.1.3.- Transeccional de alcance descriptivo propositivo:	5
2.2.- VARIABLES DE ESTUDIO	5
2.2.1.- Variable de estudio 1:.....	5
2.2.2.- Variable de estudio 2:	5
2.3.-POBLACIÓN Y MUESTRA	5
2.3.1.- Población.....	5
2.3.2.-Muestra	6
2.4.- MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	7
2.4.1.- Métodos:	7
2.4.2.- Técnicas:	7
2.4.3.- Instrumentos.....	7
III.- RESULTADOS.....	9
3.1.- Diagnóstico de la situación actual del servicio al usuario externo del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol.....	9
3.1.1.- Análisis FODA del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol.....	18

3.2.- Deficiencias que existen en el servicio de atención al usuario externo del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol.	19
3.3.- Estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo del hospital de apoyo Santiago Apóstol – Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande.....	22
3.3.1.- Presupuesto para la ejecución de estrategias.	27
IV.- DISCUSIÓN	30
V.- CONCLUSIONES	32
VI.- RECOMENDACIONES	33
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	35
ANEXO N° 1.- CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL HOSPITAL DE APOYO SANTIAGO APÓSTOL DE BAGUA GRANDE.....	35
ANEXO N° 2.- ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE APOYO SANTIAGO APÓSTOL	39
ANEXO N° 3: .- INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN	40
ANEXO N° 4.- FOTOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL HOSPITAL.....	9
TABLA N° 2: CONSIDERA QUE LOS MÉDICOS SE ENCUENTRAN CAPACITADOS	10
TABLA N° 3: TIEMPO QUE TOMA SU ATENCIÓN EN EL HOSPITAL	11
TABLA N° 4: VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO QUE BRINDA EL HOSPITAL.....	12
TABLA N° 5 : HUBO OPORTUNIDAD DE REALIZAR PREGUNTAS EN SU CONSULTA.....	13
TABLA N° 6: LOS MEDICAMENTOS PRESCRITOS SON ENCONTRADOS EN FARMACIA	14
TABLA N° 7: REGRESARÍA AL HOSPITAL POR UNA NUEVA ATENCIÓN.....	15
TABLA N° 8: PERCIBIÓ RETRASO O ABANDONO EN SU ATENCIÓN CON EL MÉDICO	16
TABLA N° 9: PARA USTED EL HOSPITAL REQUIERE UNA MEJOR SEÑALIZACIÓN.....	17
TABLA N° 10: PRESUPUESTO PARA CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN TEMAS DE ATENCIÓN	27
TABLA N° 11: PRESUPUESTO PARA CAPACITACIÓN DE PERSONAL SOBRE POLÍTICAS Y OBLIGACIONES	28
TABLA N° 12: PRESUPUESTO PARA MEJORAR LA SEÑALIZACIÓN DEL HOSPITAL.....	28
TABLA N° 13: PRESUPUESTO PARA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN TEMAS DE SALUD	28
TABLA N° 14: PRESUPUESTO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	29
TABLA N° 15: PRESUPUESTO DE MEJORAMIENTO EN LOS TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.....	29
TABLA N° 16: PRESUPUESTO CONSOLIDADO PARA EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: CALIDAD DE SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL	9
GRÁFICO N° 2: CONSIDERA QUE LOS MÉDICOS SE ENCUENTRAN CAPACITADOS	10
GRÁFICO N° 3: TIEMPO QUE TOMA SU ATENCIÓN EN EL HOSPITAL	11
GRÁFICO N° 4: VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO QUE BRINDA EL HOSPITAL.....	12
GRÁFICO N° 5: HUBO OPORTUNIDAD DE REALIZAR PREGUNTAS EN SU CONSULTA.....	13
GRÁFICO N° 6: LOS MEDICAMENTOS PRESCRITOS SON ENCONTRADOS EN FARMACIA	14
GRÁFICO N° 7: REGRESARÍA AL HOSPITAL POR UNA NUEVA ATENCIÓN .	15
GRÁFICO N° 8: PERCIBIÓ RETRASO O ABANDONO EN SU ATENCIÓN CON EL MÉDICO	16
GRÁFICO N° 9 : PARA USTED EL HOSPITAL REQUIERE UNA MEJOR SEÑALIZACIÓN.....	17
GRÁFICO N° 10: DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEL HOSPITAL DE APOYO SANTIAGO APÓSTOL.....	20

RESUMEN

La presente investigación, se realizó con el objetivo de caracterizar las estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de la ciudad de Bagua Grande. El diseño de investigación utilizado fue el no experimental transeccional y de alcance descriptivo propositivo; con la finalidad de describir las variables de estudio, y analizar su incidencia en un momento dado; se utilizó el cuestionario como instrumento para recopilar información, donde la muestra que se tomó fue de 95 usuarios del hospital. Los resultados obtenidos fueron, el 54% de los encuestados menciona que la calidad de servicio que brinda el hospital es malo; debido a factores de tiempos de espera, falta de información y personal no capacitado. Se concluye que las deficiencias con las que cuenta el hospital, es tener personal no capacitado en temas de atención al usuario, poco interés de los médicos por los pacientes, personal que no brinda información adecuada al usuario, falta de señalización en el hospital; para la cual se propuso una serie de estrategias la cual busca la mejora del personal en lo que se refiere a atención e información que se brinda, cumplimiento de obligaciones y funciones con la finalidad de cumplir las expectativas de los usuarios del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de la ciudad de Bagua Grande.

Palabras claves: Servicios, atención al cliente, salud, calidad, satisfacción.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of characterizing the strategies to optimize the quality of external user services at the Santiago Apóstol Support Hospital in the city of Bagua Grande. The research design used was the non-experimental transectional one with a descriptive, proactive scope; with the purpose of describing the study variables, and analyzing their incidence at a given moment; the questionnaire was used as an instrument to gather information, where the sample that was taken was 95 users of the hospital. The results obtained were, 54% of the respondents mention that the quality of service provided by the hospital is bad; due to factors of waiting times, lack of information and untrained personnel. It is concluded that the deficiencies with which the hospital has, is to have personnel not trained in issues of attention to the user, little interest of the doctors by the patients, personnel that does not provide adequate information to the user, lack of signaling in the hospital; for which a series of strategies was proposed, which seeks the improvement of personnel in terms of attention and information provided, compliance with obligations and functions in order to meet the expectations of users of the Santiago Apóstol Support Hospital from the city of Bagua Grande.

Keywords: Services, customer service, health, quality, satisfaction.

I.- INTRODUCCIÓN

Si hablamos temas de salud, ha tenido importantes transformaciones, que han involucrado a la calidad como uno de los pilares fundamentales de la prestación de servicios. De ello se deduce que la calidad es un requisito fundamental orientado a otorgar seguridad a los usuarios, minimizando los riesgos en la prestación de servicios; lo cual conlleva a la necesidad de realizar investigaciones acerca de calidad de los servicios de atención al usuario que brindan los hospitales. El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como. Para el usuario, depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la accesibilidad de la atención y, sobre todo, de que obtenga el servicio que procura. En el caso del hospital de Apoyo Santiago Apóstol; los trabajadores sitúan al usuario en un rol preponderante, no cuentan con capacitaciones, brindan información no adecuada, entonces ofrecen servicios que no cubren sus necesidades con respecto a información pertinente, equidad y respeto; por la cual se plantea el problema: ¿Es viable caracterizar las estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de la ciudad de Bagua Grande en el año 2017?

Chávez (2015), su conclusión fue: La falta de interés por el personal que labora en la unidad de emergencia para la autoeducación y actualización de la normas de atención influye en el accionar de los recursos al momento de dar atención aumentando el riesgo de error.

Hermida (2015), como resultado se puede determinar que los servicios ofertados en la consulta externa de esta unidad son considerados de buena calidad, dada la correspondencia entre calidad y satisfacción del usuario, que hace que esta última sea una buena medida de la calidad de los servicios.

Huamán (2014), su principal conclusión obtenida : La percepción de la calidad de atención de los pacientes que recibieron atención en el servicio de emergencia no son tan satisfactorios en opinión de los mismos, debido a que en las preguntas que se realiza a los trabajadores sobre si considera que el número de recursos humanos existentes en el servicio son los suficientes, responden el 63 % está en desacuerdo y el 45% de trabajadores en

estudio considera que se debería realizar auditorías médicas, enfermería y por lo cual el personal de salud que labora en dicho servicio tendrá que capacitarse en gestión de los servicios de salud, aplicación de guías clínicas y protocolos de atención, así como auditorias de historias clínicas: medicas, enfermería y obstetricia con el fin de mejorar la calidad de atención.

Huarcaya (2015), su principal conclusión: Del total de usuarios del servicio de emergencia, el 50,19% de los mismos tienen una percepción regular de la calidad de atención, un 37,55% de los usuarios tienen una percepción mala y solo un 12,27% tienen una percepción buena del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas. A partir de estos resultados se deduce que el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructuras adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden al servicio de emergencias.

Redhead (2015), su principal conclusión: La calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Sifuentes (2016), su principal conclusión: El mayor porcentaje (51 %) de los usuarios hospitalarios presentan poca satisfacción de la calidad del cuidado de enfermería, el 27.8 % tienen un nivel de satisfacción, solo el 5.2 % tienen un nivel muy satisfactorio y un significativo 16% presenta insatisfacción del cuidado de enfermería.

La investigación realizada, busca identificar las principales deficiencias que afectan la calidad de los servicios de atención al usuario; con el objetivo de caracterizar las estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el hospital. La originalidad de la investigación, se basa en que este estudio nos proporcionará nuevos conocimientos sobre la calidad de servicio del usuario externo en que se vive, en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol, en el tiempo determinado del año 2017, identificando las cualidades o propiedades de la calidad de servicio, que perciben los usuarios del hospital en estudio, las cuales influyen en su satisfacción.

II.- MATERIAL Y MÉTODOS

2.1.- DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1.- No experimental:

Porque se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

2.1.2.- Cuantitativo:

Se utilizó la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y además se utilizó herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados.

2.1.3.- Transeccional de alcance descriptivo propositivo:

Porque se detalla la información recopilada del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol para la cual se recolectó datos en un momento determinado; con el propósito de describir las variables de estudio, analizar su incidencia en un tiempo dado y dar las alternativas de solución que permitirá menguar el problema y superarlo.

2.2.- VARIABLES DE ESTUDIO

2.2.1.- Variable de estudio 1:

Calidad de los servicios de atención al usuario externo.

2.2.2.- Variable de estudio 2:

Estrategias

2.3.-POBLACIÓN Y MUESTRA

2.3.1.- Población

La población está constituido por todos los usuarios que acuden al Hospital de Apoyo Santiago Apóstol – Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande que requieran del servicio; el promedio anual de esta población que es de 8152 personas al 2016.

Suma total = 4025+4850+6392+6985+8152

Suma total = 37 457

Entonces = $37\ 457 / 6 = 6\ 243$

USUARIOS QUE ASISTEN AL HOSPITAL

Año	Usuarios que asistieron
2012	4025
2013	4850
2014	6392
2015	6985
2016	8152
2017*	6 243

Fuente: Hospital de Apoyo Santiago Apóstol – Archivo

*El 2017 se pronosticó que se va atender un promedio de 6243 usuarios externos, por cual se procedió el método probabilístico para aplicar los instrumentos de encuestas.

2.3.2.-Muestra

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1) (E)^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de muestra

N = Población = 6243

Z = Nivel de confiabilidad = 95% = 1.96

p = Probabilidad favorable = 0.5

q = Probabilidad desfavorable = 0.5

E = Error = 10% = 0.1

Por lo tanto se trabajó con una muestra de 95 personas.

2.4.- MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.4.1.- Métodos:

- Analítico

Este método facilitó analizar, procesar, y sistematizar los datos del estudio; la cual será de mucha importancia en el análisis realizado de la investigación que permitirá conocer, comprender y aplicar, sobre la base descomposición del todo en sus partes.

- Inductivo

Este método permitió observar, describir y explicar la realidad que se está dando en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de la ciudad de Bagua Grande, para luego relacionarla con la teoría, llegar a generalizar y establecer definiciones para los resultados.

2.4.2.- Técnicas:

- Encuesta

Permitió recopilar toda la información necesaria sobre son los factores que influyen en la calidad de servicios de atención al usuario externo del Hospital de apoyo Santiago Apóstol.

2.4.3.- Instrumentos

- Cuestionario

Se utilizó un cuestionario de 20 preguntas que se aplicó a los 95 usuarios elegidos aleatoriamente. Los ítems presentados en el cuestionario son preguntas concretas sobre la realidad objeto de estudio. Se redactaron de manera sencilla para que no existiera ningún tipo de ambigüedad y el encuestado pudiera responderlas de manera sincera y clara, de forma que puedan ser analizadas, tabuladas e interpretadas con facilidad.

El instrumento se validó mediante el criterio de:

- Validez por Juicio de Expertos: se seleccionarán dos expertos en el área, que puedan juzgar el instrumento de recolección de la información evaluando y dando visto de conformidad según criterios de la encuesta como: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodología.

III.- RESULTADOS

3.1.- Diagnóstico de la situación actual del servicio al usuario externo del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol.

Para conocer la situación actual se realizó una encuesta a los usuarios la cual contribuyó al desarrollo del diagnóstico.

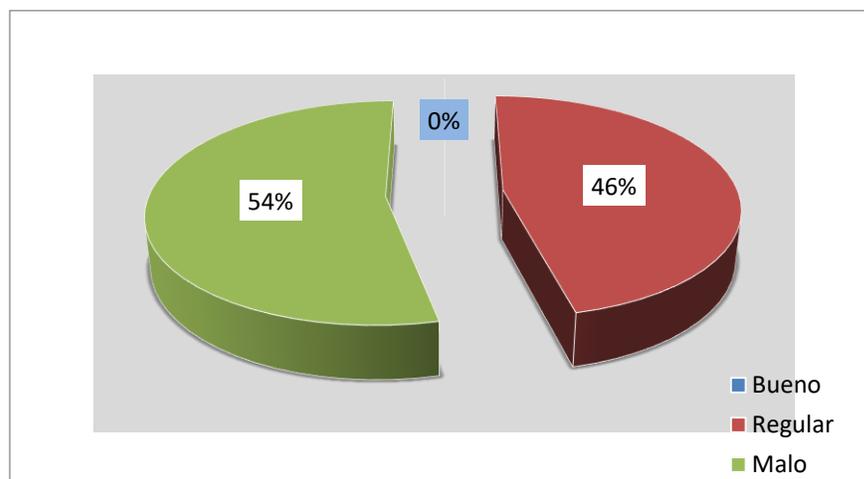
TABLA N° 1: CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL HOSPITAL

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS	%
Bueno	0	0
Regular	44	46
Malo	51	54
TOTAL	95	100

Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 1: CALIDAD DE SERVICIOS QUE BRINDA EL HOSPITAL



Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

Interpretación:

El 54 % de los usuarios encuestados señala que la calidad de servicios que brinda el hospital es malo; mientras que el 46% lo califica de regular, esto se debe a diversos factores.

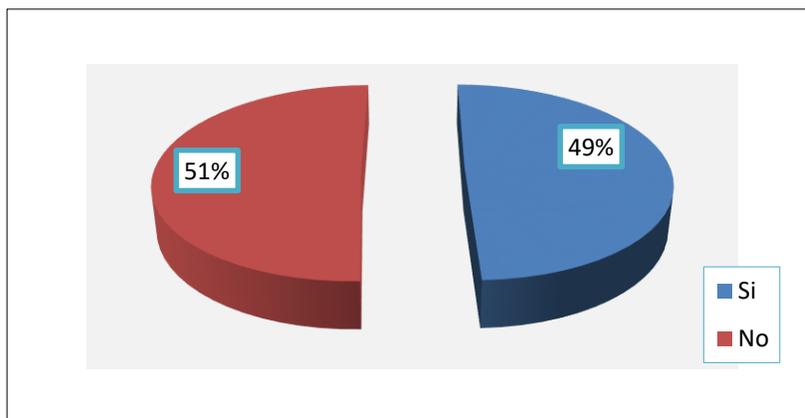
TABLA N° 2: CONSIDERA QUE LOS MÉDICOS SE ENCUENTRAN CAPACITADOS

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS	%
Si	47	49
No	48	51
TOTAL	95	100

Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 2: CONSIDERA QUE LOS MÉDICOS SE ENCUENTRAN CAPACITADOS



Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

Interpretación:

El 49% de los usuarios encuestados dice que los médicos si se encuentran capacitados; mientras que el 51% dice que no están capacitados y peor aún se notan que están estresados, cabizbajos y muchas veces malhumorados.

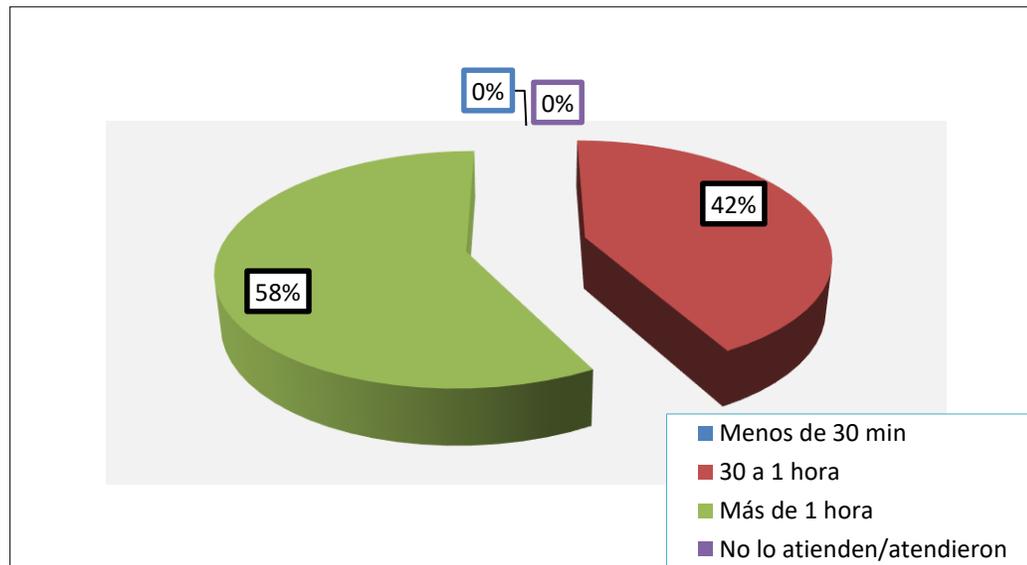
TABLA N° 3: TIEMPO QUE TOMA SU ATENCIÓN EN EL HOSPITAL

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS	%
Menos de 30 min	0	0
30 a 1 hora	40	42
Más de 1 hora	55	58
No lo atienden/atendieron	0	0
TOTAL	95	100

Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 3: TIEMPO QUE TOMA SU ATENCIÓN EN EL HOSPITAL



Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

Interpretación:

De los usuarios encuestados nos hace referencia que el tiempo de espera para su atención es más de 1 hora, que representa el 58%, creando así malestar y fastidio en los usuarios; mientras el 42% demora entre 30min a 1 hora de espera.

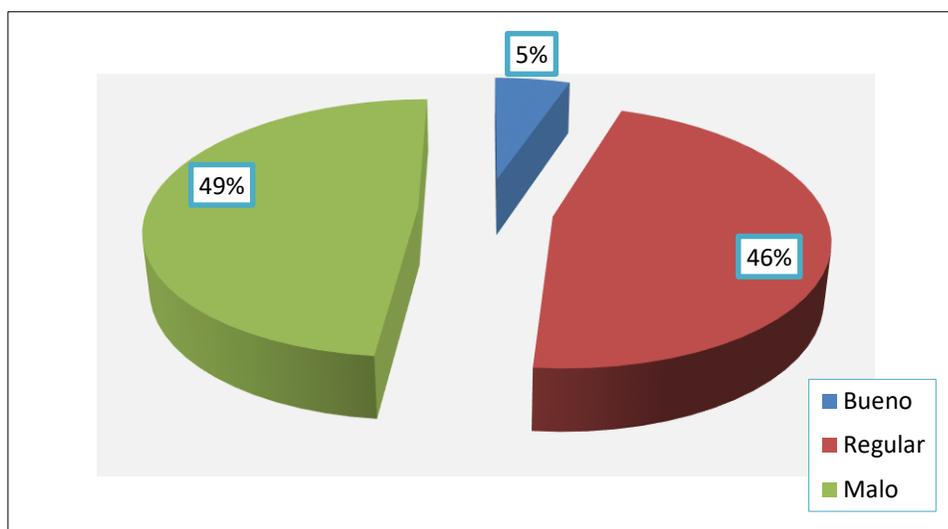
TABLA N° 4: VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO QUE BRINDA EL HOSPITAL

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS	%
Bueno	4	5
Regular	44	46
Malo	47	49
TOTAL	95	100

Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 4: VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO QUE BRINDA EL HOSPITAL



Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

Interpretación:

Evaluación general en cuanto a la atención al usuario, los encuestados responden bueno el 5%, regular el 46% de los encuestados y un 49% de los encuestados lo califican como malo debido a diversos factores, como: tiempo de espera, información no adecuada, personal, infraestructura, etc.

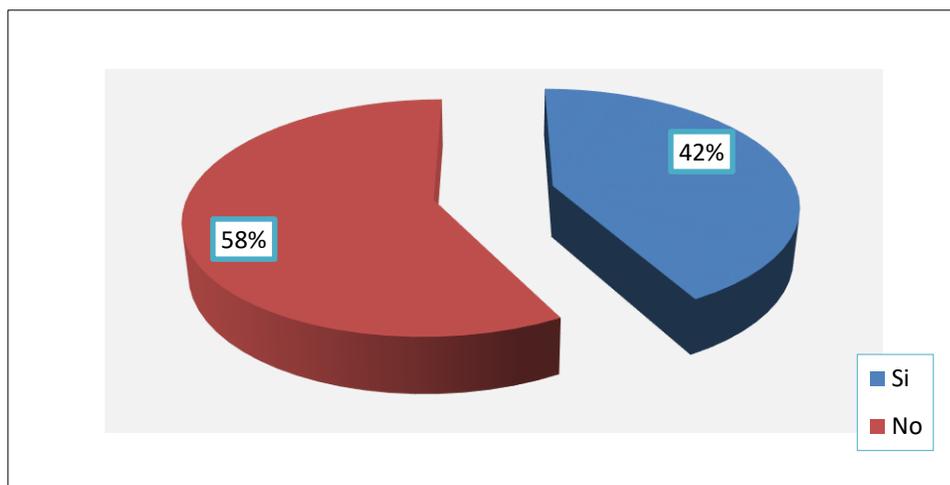
TABLA N° 5 : HUBO OPORTUNIDAD DE REALIZAR PREGUNTAS EN SU CONSULTA

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS	%
Si	40	42
No	55	58
TOTAL	95	100

Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 5: HUBO OPORTUNIDAD DE REALIZAR PREGUNTAS EN SU CONSULTA



Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

Interpretación:

El 42% responde que si tiene oportunidad de realizar preguntas y que el médico responde a sus consultas, mientras que el 58% menciona que no pudo realizar preguntas ya que el médico no lo permitió porque lo atendió de manera muy rápida.

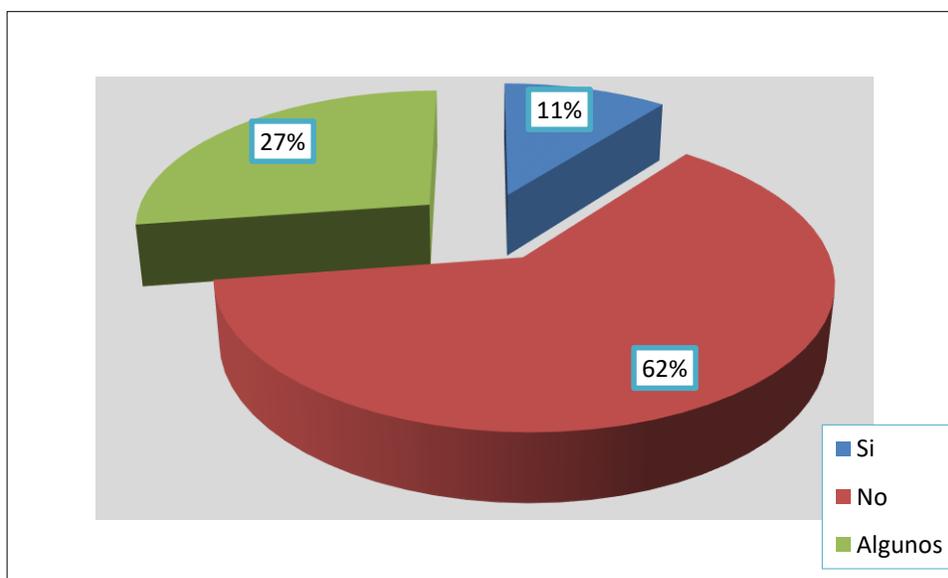
TABLA N° 6: LOS MEDICAMENTOS PRESCRITOS SON ENCONTRADOS EN FARMACIA

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS	%
Si	10	11
No	59	62
Algunos	26	27
TOTAL	95	100

Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 6: LOS MEDICAMENTOS PRESCRITOS SON ENCONTRADOS EN FARMACIA



Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

Interpretación:

De acuerdo a las encuestas realizadas, los usuarios responden en lo que se refiere a los medicamentos que son prescritos por los médicos; no son encontrados en la farmacia; como nos muestra el gráfico el 62%, y con el menor porcentaje un 11% si hay en la farmacia; es decir los medicamentos muy poco hay en farmacia por tal motivo tienen que ser obtenidos en otros lugares, generando gastos a los usuarios.

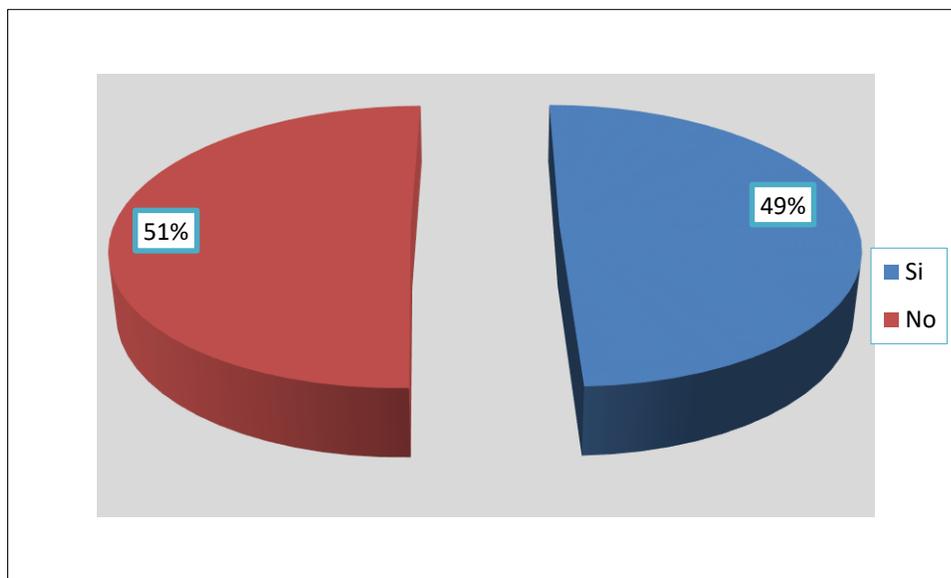
TABLA N° 7: REGRESARÍA AL HOSPITAL POR UNA NUEVA ATENCIÓN

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS	%
Si	47	49
No	48	51
TOTAL	95	100

Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 7: REGRESARÍA AL HOSPITAL POR UNA NUEVA ATENCIÓN



Fuente: Encuestas noviembre 2017

Elaboración: La autora

Interpretación:

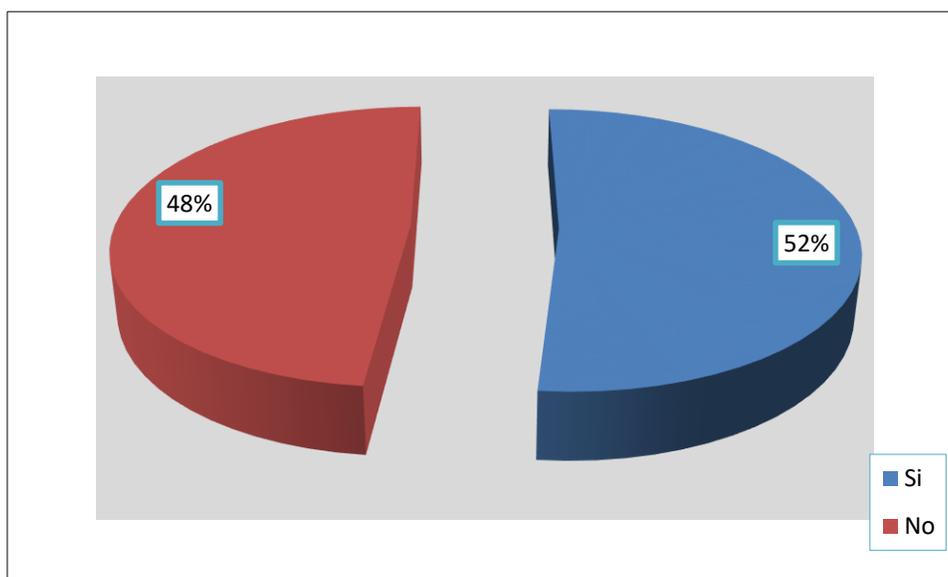
A los usuarios encuestados se les consultó si volverían a atenderse en el hospital debido a su problema de salud, el 49% responde que sí y el 51% dice que no regresaría a atenderse; debido a la mala atención de las enfermeras, la falta de interés de los médicos en las consultas y los largos tiempos de espera.

TABLA N° 8: PERCIBIÓ RETRASO O ABANDONO EN SU ATENCIÓN CON EL MÉDICO

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS	%
Si	49	52
No	46	48
TOTAL	95	100

Fuente: Encuestas noviembre 2017
Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 8: PERCIBIÓ RETRASO O ABANDONO EN SU ATENCIÓN CON EL MÉDICO



Fuente: Encuestas noviembre 2017
Elaboración: La autora

Interpretación:

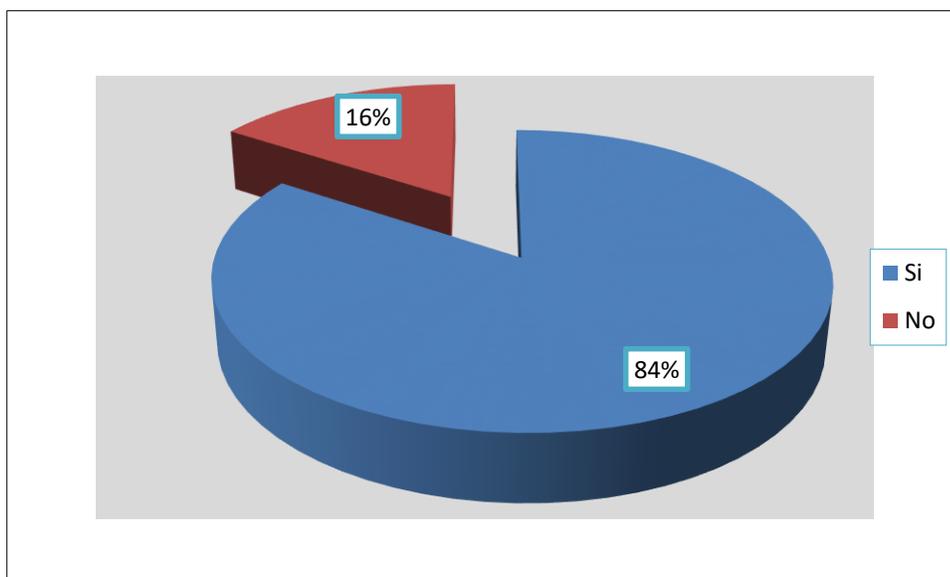
El 52% de los usuarios encuestados responden que durante su atención con el médico si hubo retraso y en ocasiones abandono porque el médico tenía que atender llamadas, etc.; mientras que el 48% responde que no hubo retraso o abandono.

TABLA N° 9: PARA USTED EL HOSPITAL REQUIERE UNA MEJOR SEÑALIZACIÓN

ALTERNATIVAS	N° DE PERSONAS	%
Si	80	84
No	15	16
TOTAL	95	100

Fuente: Encuestas noviembre 2017
 Elaboración: La autora

GRÁFICO N° 9 : PARA USTED EL HOSPITAL REQUIERE UNA MEJOR SEÑALIZACIÓN



Fuente: Encuestas noviembre 2017
 Elaboración: La autora

Interpretación:

El 84% de los encuestados menciona que el hospital necesita una mejor señalización ya que esto contribuye a que los nuevos usuarios puedan encontrar con facilidad el consultorio donde se atenderán, mientras que con el 16 % que representa una minoría contesta que el hospital ya cuenta con señalización aunque falta implementarla.

3.1.1.- Análisis FODA del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol

Se ha realizado un análisis FODA; con el fin de realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna del hospital, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También nos permite obtener una perspectiva general de la situación actual.

- Fortalezas

1. Planes Institucionales: POI 2017.
2. Existencia de personal con disponibilidad para trabajar.
3. Estructura organizativa formalizada.
4. Número de afiliados al SIS.
5. Personal técnico especializado en atención al ciudadano.
6. Personal identificado con la institución.
7. Programación asistencial.
8. Gestión del control en la gestión parcialmente.

- Oportunidades

1. Existencia de programas de desarrollo social a nivel local, regional y nacional.
2. Gobierno Local interesados en desarrollo social en los aspectos de salud pública.
3. Seguro Social – Es Salud.
4. Presupuesto participativo local.
5. Existencia de organizaciones sociales de base, locales y regionales.
6. Plan Departamental Concertado de Salud.
7. Acceso a diferentes tipos de comunicación.
8. Existencia de instituciones culturales y religiosas que apoyan a la salud.

○ Debilidades

1. Unidad de información sanitaria sin personal especializado.
2. Duplicidad de funciones en los servicios hospitalarios.
3. Personal poco motivado y comprometido.
4. Falta de capacitación continua de los RRHH para la atención especializada.
5. Inadecuado clima organizacional y laboral.
6. Insuficiente mecanismo de monitoreo y evaluación de la gestión hospitalaria.
7. No se cuenta con modelo de gestión hospitalaria y programación asistencial.
8. Insuficiente normatividad que regulen las actividades y procesos hospitalarios.

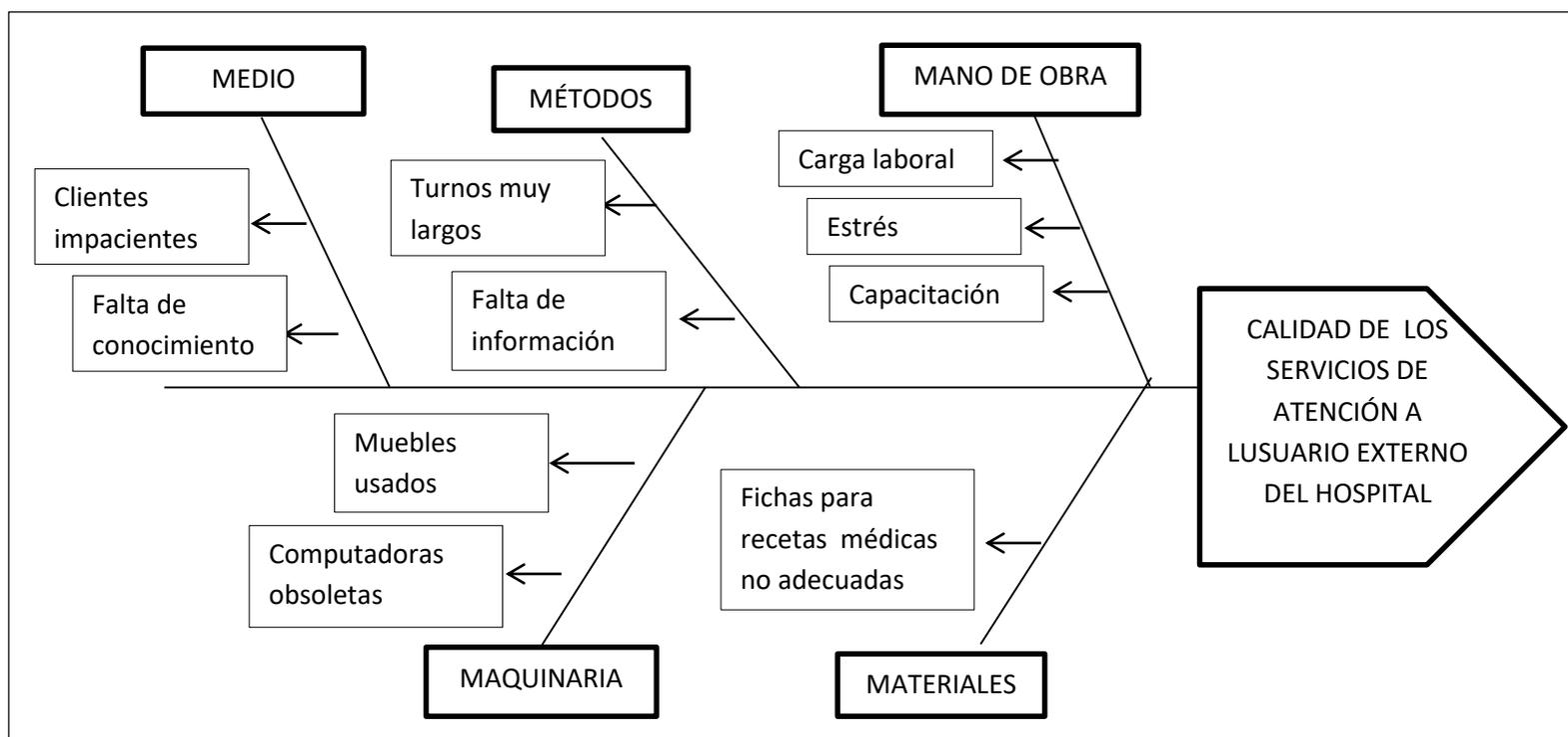
○ Amenazas

1. Tasa de analfabetismo en los distritos de extrema pobreza.
2. Fenómenos naturales imprevistos.
3. Uso inadecuado e inefectivo de los medios de comunicación.
4. Ausencia de acompañamiento técnico.
5. Practicas negativas en salud como mitos, hábitos y creencias negativas a los servicios de salud, para satisfacer las necesidades de salud.
6. Escasa inversión del sector privado en salud.
7. Discontinuidad de la inversión que no permite la sostenibilidad.
8. Inequidad de las intervenciones y ejecución de los programas sociales.

3.2.- Deficiencias que existen en el servicio de atención al usuario externo del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol.

En este caso se utilizó el diagrama de Ishikawa, tomando como base los resultados de la encuesta realizada a los usuarios del hospital.

GRÁFICO N° 10: DIAGRAMA DE ISHIKAWA DEL HOSPITAL DE APOYO SANTIAGO APÓSTOL



Fuente: La autora

Como se puede observar el diagrama de Ishikawa nos ayuda a visualizar de mejor manera las causas que están afectando para que se genere el problema, en el diagrama anterior se utilizó las 5M's para analizar las posibles causas, cabe recalcar que el diagrama es un método que sirve para el mejoramiento continuo, lo que significa que se puede seguir aumentando causas que se vayan presentando durante el tiempo de análisis para determinar el origen del problema. En este caso se pueden observar las principales deficiencias que existen en hospital, la cual está afectando a la calidad de los servicios de atención al usuario.

La primer M que representa a la mano de obra, en este caso tenemos la carga laboral donde en el caso del hospital mucho de los colaboradores cumple doble función y que eso afecta a su rendimiento en sus labores diarias, con el tema del estrés se puede afirmar que en muchos de los casos es ocasionada por la carga laboral y esto se ve reflejado en la atención que dan a los usuarios, por último si nos referimos a capacitación, es un tema que influye

en los servicios de atención, ya que el personal no sabe cómo llegar al usuario y más aún no brinda una información adecuada.

Con la segunda M, tenemos: los turnos muy largos de trabajo, en este caso hablamos los turnos noche que realiza el personal ocasionando cansancio y conlleva a estrés; afectando directamente a la atención que brindan a los usuarios; la falta de información, muchas de las veces el personal nuevo que ingresa a laborar no recibe un proceso de inducción donde conozcan sus obligaciones, funciones y toda la información acorde a su puesto de trabajo; por tal razón muchos realizan sus funciones de acuerdo a sus pocos conocimientos sobre sus funciones, generando así una mala atención al usuario.

Si nos referimos a la tercera M, tenemos a los clientes impacientes, ya que no reciben atención que ellos desean, les generará impaciencia, malestar y en muchas ocasiones califican al hospital con un servicio malo que no cumple sus expectativas; además casi siempre el usuario no conoce los procesos a llevar a cabo para su atención o también falta de conocimiento sobre su enfermedad es decir las causas, prevención y posibles consecuencias y esto es porque no reciben una información adecuada por parte de los médicos y personal que los atienden, por tal razón es de mucha importancia contar con personal que estén al servicio de los usuarios y estar presentes para despejar dudas e quejas.

La cuarta M nos habla de la maquinaria como se puede observar y tener conocimiento el hospital cuenta con muebles usados que para el usuario no es el más adecuado, además existen computadoras obsoletas que no ayudan a cumplir con las respectivas funciones del personal y toda la organización, impidiendo el avance en los procesos de la misma.

Y como última M tenemos a los materiales que se utilizan en el hospital y este es un factor influyente en los servicios que se brinda como por ejemplo las fichas de las recetas médicas que son entregadas a los usuarios pues no son las más adecuadas la cual genera incomodidad.

Conociendo cada una de las causas que influyen directamente a la calidad de los servicios de atención al usuario se toma en cuenta cada una de éstas para posteriormente plantear estrategias que generen el mejoramiento en la calidad de los servicios.

3.3.- Estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo del hospital de apoyo Santiago Apóstol – Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande.

De acuerdo a los resultados obtenidos en base a la investigación que se realizó, se propone las siguientes estrategias para mejorar el nivel de servicio a los usuarios externos.

✓ *Reclutamiento del personal idóneo.*

Reclutar a los colaboradores adecuados resulta ser un aspecto importante de la gestión del servicio de la atención de salud casi todos los expertos en calidad en las empresas de servicios, insisten en que el objetivo de los servicios, incluidos los sanitarios, es servir a los usuarios. Un concepto importante a incorporar es el cliente interno, que es todo aquel que trabaja en una organización. Por lo tanto, una organización de calidad no sólo satisface las necesidades de sus clientes externos, sino también las de sus clientes internos.

De acuerdo a lo anterior el personal de atención debe pasar por mecanismos de valoración de las actitudes de los mismos hacia el trabajo a realizar, puesto que el profesional de la salud a veces no es consciente en áreas de su actuación profesional en las cuales no están de acuerdo con el tipo de trabajo a realizar y por ende insatisfecho, lo cual afecta el resultado final de su gestión a pesar de su calidad como médico. No basta con buenas actitudes si ya están contratados, por lo que se debe averiguar quiénes son los colaboradores. Las tres condiciones que se debe buscar en un colaborador son:

- Sensibles para notar el cambio, ellos buscan nuevas formas de hacer las cosas mejor.
- Los buenos planificadores quienes desarrollan nuevas medidas para redistribuir recursos y organizarse para la acción.
- Los que implementan los planes eficazmente (agentes del cambio). Si un colaborador reúne las condiciones anteriores es un empleado "emprendedor" al cual se le debe agregar la habilidad de liderazgo participativo, comprensión del trabajo de sus compañeros, saber hacer su oficio (buen currículum) se convierte en el profesional adecuado para mejorar la gestión a desempeñar.

✓ *Fomentar el trabajo en equipo.*

Dando participación a los colaboradores en la creación de los objetivos logrando así su involucramiento en la misma; de esta manera dándoles sensación de propiedad en, sus puestos y haciéndolos responsables de su participación en el hospital. La cual significaría seguir una acción deliberada para identificar, eliminar las dificultades y para sustituir las actuaciones inadecuadas por aquellas que lleven a obtener una gestión excelente. Logrando lo anterior se estaría obteniendo la sinergia en el grupo y por lo tanto se da el interés por el resultado del todo equipo la cual se combina con la confianza y el apoyo mutuo.

✓ *Contar con espacios de reflexión.*

El hacer en el trabajo es fundamental; sin embargo, es importante incorporar espacios para pensar; organizar segmentos por equipos, todos juntos, y por líneas de conducción, dedicados específicamente a desarrollar herramientas de auto análisis organizacional que, una vez aprendidas, pueden ser auto facilitadas. A la vez, ayudarás a cada colaborador para que las incorpore en su vida.

✓ *Programar capacitaciones al personal del Hospital.*

Es fundamental que el personal del Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba tenga conocimiento sobre temas relacionados a su puesto como también a la atención que debe brindar a los usuarios, para que el paciente como los familiares reciba un trato adecuado y que desde el primer momento sientan que el personal está capacitado para todo lo que se le presente y de esta manera el beneficiario se sienta satisfecho por el servicio recibido.

La propuesta es realizar charlas, capacitaciones con personal expertos en el tema, y solicitar el financiamiento o colaboración de Recursos Humanos al Gobierno Regional Amazonas y la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Con esta propuesta se lograría mejorar el trato a los pacientes, existiría mayor confianza de los familiares y usuarios. Todas las zonas del hospital destinadas al trabajo de atención al usuario deben contar las 24 horas del día con profesionales competentes y bien formados y cualificados en número suficiente para hacer frente al volumen de trabajo previsto. Los obstáculos habituales a los que se enfrenta el personal para proporcionar una atención de

calidad incluyen una valoración social baja, salarios bajos, largas jornadas de trabajo, dotación de personal insuficiente y falta de instalaciones que funcionen adecuadamente. Es importante centrarse en una formación y una gestión del personal sanitario sobre la base de las experiencias del personal.

✓ *La comunicación con los pacientes debe ser eficaz y responder a sus necesidades.*

Las pacientes deben recibir información completa acerca de la atención que reciben y sentirse involucradas en todas las decisiones referentes a su tratamiento. La comunicación eficaz entre los médicos y los pacientes pueden reducir la ansiedad innecesaria y hacer que su atención sea una experiencia positiva.

✓ *Mejorar la señalización en el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba.*

En el Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba existen factores que hace que los usuarios no se sientan satisfechos con el servicio recibido, es por esta razón que se propone se mejore algunos aspectos en las instalaciones que a continuación se detalla:

1. Mejorar la señalización de los carteles relacionados a los horarios de visitas.

Es importante ampliar los anuncios visuales con respecto a los horarios de visita, de manera que sean más notorios, puede ser con letras más grandes o con algún detalle que llamen la atención rápidamente.

2. Mejorar la señalización de los carteles relacionados donde se encuentran los consultorios.

De esta manera se busca que el usuario que llega al hospital se ubica de una manera más rápida para su atención; cabe recalcar que muchos de ellos llegan por primera vez.

✓ *Promover la participación comunitaria y educación para la salud.*

Participación comunitaria es cualquier tipo de proceso a través del cual los usuarios ayudan a diseñar su medio ambiente. Se debe tomar en cuenta que ningún mecanismo empleado actualmente (juntas de salud, financiación comunitaria, etc.) por sí mismo, será capaz de conectar a todos los colectivos de la población atendida. Con lo referente

a la educación para la salud, implica facilitar la adaptación voluntaria de los comportamientos de los responsables tanto en el equipo de salud como en la población a través de experiencias de aprendizaje complementarias que mejoren la salud del individuo o la colectividad. El objetivo es modificar comportamientos y es más eficaz en edad escolar. Dicha educación debe ser dada tanto en la consulta, en la escuela y estimular que dicho proceso se proyecte incluso en el tiempo libre de los niños. Realizar visitas a las instituciones educativas con afiches e información necesaria sobre las enfermedades más comunes causas, etc. No olvidar que mayor educación en salud, mejor es la prevención y la calidad de la atención.

✓ *Lograr la satisfacción de los usuarios (internos, externos).*

Cuando nos proponemos prestar un servicio es importante plantear en algún momento la opinión de los usuarios. Entre los indicadores de la mejora de la calidad se encuentra la satisfacción de los usuarios externos con la atención que reciben. Lo anterior se determina por medio de encuestas de opinión, debido a que su determinación es reconocida como una medida legítima de la calidad. A raíz de la aparición de las encuestas de opinión de los pacientes, surge la necesidad de conocer el grado de satisfacción de los profesionales de salud, ya que según afirma Donabedian la satisfacción del profesional es tanto un factor causal de buena atención, como un juicio sobre la bondad de la atención. Para evaluar a los pacientes, se pueden hacer encuestas que pregunten sobre:

- Accesibilidad (tiempo de llegada al centro de salud, tiempo para conseguir cita, tiempo de espera para ser atendido).
- Relación médico-paciente (tiempo dedicado al paciente, amabilidad del médico, interés del médico, disposición del médico a escuchar al paciente, información recibida del médico).

En este caso se plantea realizar las encuestas por lo menos dos veces al año ya que esto ayudará a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y personal con el fin de buscar la mejora en los servicios que se brinda y el ambiente de trabajo.

✓ *Hacer que el tiempo de espera sea menor y aburrido.*

Cada segundo cuenta. Tanto si la persona está esperando resultados o programando un procedimiento, los hospitales deben tener en cuenta que la espera puede ser angustiada. Comunicarse a menudo con el usuario, mantenerlo informado y definir sus expectativas son maneras de mitigar la reducción de la satisfacción del cliente asociada con tiempos de espera largos.

Además se propone implementar revistas, afiches y periódicos en las salas de espera con temas de salud, es decir enfermedades más comunes, acerca de prevención, causas y cuidados; cabe recalcar que actualmente en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol, existe muy poca información en donde los familiares puedan informarse acerca de temas de la salud y de esta manera no hacer su espera tan angustiada creando malestar.

✓ *Planificación*

En la actualidad uno de los problemas más grandes del hospital es la carga horaria que tiene el personal, no está satisfecho porque tienen demasiadas horas de trabajo y la remuneración no está acorde al trabajo que realizan.

La propuesta es reunirse con todo el personal y repartir adecuadamente sus turnos para que de esta manera no se perjudique a nadie y cada persona cumpla con sus horas laborables correspondientes y cuando tenga su turno por la noche, tenga su descanso en la mañana, además que los turnos de velada sean en forma alternada; esto se realizará revisando su contrato de trabajo de cada uno de ellos.

Con esta propuesta el personal brindará un mejor servicio porque no estará cansado por sus turnos consecutivos de veladas.

✓ *Capacitación sobre políticas, deberes y obligaciones que tienen que cumplir todo el personal del hospital.*

Lo más importante siempre es conocer cuáles son las políticas de una institución que es lo que se tiene que hacer para que de esta manera no se cometa ningún error.

Es por eso, que se debe realizar un proceso de inducción al momento que ingresa un nuevo personal a laborar, para que se le indique todas las políticas que tiene la institución, cuáles son sus deberes y obligaciones que debe desempeñar y de esta manera evitar cualquier inconveniente futuro.

IMPORTANTE:

Con los temas de capacitación en temas de atención al usuario es importante que se realicen por lo menos dos veces al año, si nos referimos a la capacitación en políticas, obligaciones y funciones es esencial que estén dirigidos al personal nuevo que ingrese a laborar al hospital. La señalización se debe realizar constantemente un seguimiento para que los ya no estén en buenas condiciones cambiarlos; y nos referimos a la participación comunitaria realizarlos a los lugares donde necesiten este tipo de información y dar todos los alcances sobre temas más resaltantes de salud; con los tiempos de espera revisar a menudo los afiches, periódicos para poder actualizarlos.

3.3.1.- Presupuesto para la ejecución de estrategias.

TABLA N° 10: PRESUPUESTO PARA CAPACITACIÓN DE PERSONAL EN TEMAS DE ATENCIÓN

CONCEPTO	CANTIDAD	TIEMPO	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
A. PERSONAL				
Capacitador	1	2 horas	S/. 50.00	S/. 100.00
B. EQUIPOS				
Proyector	1	2 horas	S/. 50.00	S/. 100.00
Computadora	1	2 horas	S/. 20.00	S/. 40.00
C. MATERIALES				
Mat. Capacitación	180 juegos		S/. 1.00	S/. 180.00
Lapiceros	180		S/. 0.50	S/. 90.00
TOTAL				S/. 510.00

Fuente: La autora

TABLA N° 11: PRESUPUESTO PARA CAPACITACIÓN DE PERSONAL SOBRE POLÍTICAS Y OBLIGACIONES

CONCEPTO	CANTIDAD	TIEMPO	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
A. PERSONAL				
Capacitador	1	1 hora	S/. 50.00	S/. 50.00
B. EQUIPOS				
Proyector	1	1 hora	S/. 50.00	S/. 50.00
Computadora	1	1 hora	S/. 20.00	S/. 20.00
C. MATERIALES				
Mat. Capacitación	180		S/. 0.50	S/. 90.00
TOTAL				S/. 210.00

Fuente: La autora

TABLA N° 12: PRESUPUESTO PARA MEJORAR LA SEÑALIZACIÓN DEL HOSPITAL

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
CARTELES			
Impresiones	12	S/. 1.00	S/. 12.00
Cartulina	10	S/. 0.50	S/. 5.00
Cinta de embalaje	3	S/. 5.00	S/. 15.00
Plumones	6	S/. 3.00	S/. 18.00
TOTAL			S/. 50.00

Fuente: La autora

TABLA N° 13: PRESUPUESTO PARA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN TEMAS DE SALUD

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
PERSONAL			
Pasajes	3	S/. 10.00	S/. 30.00
MATERIAL			
Afiches	30	S/. 2.00	S/. 60.00
Papelotes	6	S/. 0.50	S/. 3.00
Plumones	2	S/. 3.00	S/. 6.00
TOTAL			S/. 99.00

Fuente: La autora

TABLA N° 14: PRESUPUESTO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
PERSONAL			
Encuestadores	2	S/. 50.00	S/. 100.00
ENCUESTAS			
Fichas de encuesta	100	S/. 0.50	S/. 50.00
Lapiceros	6	S/. 0.50	S/. 3.00
TOTAL			S/. 153.00

Fuente: La autora

TABLA N° 15: PRESUPUESTO DE MEJORAMIENTO EN LOS TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO.

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
MATERIAL			
Afiches	10	S/. 3.00	S/. 30.00
Periódicos	2	S/. 3.00	S/. 6.00
Revistas	5	S/. 5.00	S/. 25.00
TOTAL			S/. 61.00

Fuente: La autora

TABLA N° 16: PRESUPUESTO CONSOLIDADO PARA EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS

CONCEPTO	COSTO TOTAL
1.- Capacitación de personal en temas de atención al usuario	S/. 510.00
2.- Capacitación de personal sobre políticas y obligaciones y funciones	S/. 210.00
3.- Implementación de señalización del hospital	S/. 50.00
4.- Participación comunitaria	S/. 99.00
5.- Satisfacción de usuarios (encuestas)	S/. 153.00
6.- Tiempo de espera (sea menor y aburrido)	S/. 61.00
TOTAL	S/. 1,083.00

Fuente: La autora

IV.- DISCUSIÓN

Con respecto a la Calidad de Servicios, el concepto de calidad es muy antiguo y ha evolucionado a través del tiempo; en la presente tesis lo que se busca es la orientación a la calidad de atención al usuario; los estudios realizados anteriormente por Chávez en el año 2015, en su investigación Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian en el área de emergencia del hospital Paravida.; donde nos recalca que existen factores que infieren en el cumplimiento de los procesos, las cuales causan incomodidad en los usuarios como por ejemplo la falta de conocimiento por parte del personal que labora en dicha área. De igual manera en esta investigación se concuerda con la investigación del autor antes mencionado, mientras que con lo que se refiere a los tiempos de espera en la consulta, toma y entrega de resultados de exámenes no incomodan al usuario; en el hospital Santiago Apóstol es una gran deficiencia la cual genera angustia y malestar en los usuarios.

Con la investigación realizada por Hermida en el año 2015; cuyas aportaciones fueron que existe un alto grado de satisfacción con los servicios recibidos, entre los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2; en cambio el estudio realizado en el hospital de apoyo Santiago Apóstol no existe satisfacción por parte de los usuarios debido a factores como falta de información y tiempos de espera para sus respectivas atenciones.

El estudio realizado por Huamán en el año 2014; hace mención que para que un hospital llegue a tener un porcentaje bueno en lo que es calidad de atención, se recomienda la capacitación al personal y jefaturas del servicio sobre calidad de atención y haciendo énfasis en temas como: gestión de los servicios de salud y temas de atención con el fin de mejorar la percepción de la calidad de atención por parte de los usuarios externos; en este caso para el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol, se está proponiendo una serie de estrategias que ayudarán a mejorar estos escenarios antes mencionados.

Si nos referimos a la investigación realizado por Maggi en el año 2017 y la que estamos realizando en el Hospital Santiago Apóstol se propone capacitar o brindar una charla orientada a la satisfacción de los usuarios. El desarrollo de estrategias permitirá que se

entregue un mejor servicio en términos de tiempo, atención y confianza; todo esto conlleva a mejorar los servicios que se brinda.

Huarcaya en su investigación nos hace referencia que el servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita no cuenta con los recursos materiales, humanos, de organización e infraestructuras adecuadas y suficientes que permitan brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden al servicio de emergencias; cabe recalcar que de igual manera en el hospital de apoyo Santiago Apóstol los recursos antes mencionadas son las deficiencias y factores que influyen en la calidad de los servicios de atención que brinda el hospital a los usuarios.

Sifuentes en su investigación su aporte más relevante es: la mayoría de los usuarios hospitalizados 72.2% refieren haber recibido regular calidad de cuidado de enfermería, el 17.0% buena calidad y el 10.8% mala calidad de cuidado; como bien se sabe un usuario al acudir a un hospital para ser atendido busca que el servicio que lo brindan sea bueno y si hablamos del hospital en estudio este es de mala calidad debido a la atención que reciben por parte de las enfermeras y médicos.

La mayoría de investigaciones y las ya mencionadas nos muestra cual es la realidad en temas de calidad de servicio en atención al usuario como también nos menciona Redhead, llegando a la conclusión que la calidad de servicio es regular y la satisfacción del usuario externo es regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo y en la mayoría de hospitales y centros de salud.

Si tenemos en cuenta los problemas y riesgos que están experimentando los pacientes al utilizar los servicios de salud en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol, podemos inferir que algo está fallando en la entrega de los servicios. Esta situación nos lleva necesariamente a la caracterización de estrategias en busca de atacar las deficiencias con la que cuenta el hospital y optimizar los servicios brindados al usuario externo.

V.- CONCLUSIONES

1. Con la caracterización de las estrategias que se está trabajando se busca la optimización de la calidad de los servicios de atención al usuario externo del hospital de apoyo Santiago Apóstol de la ciudad de Bagua Grande.
2. Con el diagnóstico de la situación actual del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol Utcubamba en lo que se refiere a los servicios de atención al usuario, este no es el más adecuado debido a problemas relacionados con temas de personal, carga horaria de trabajo, duplicidad de funciones, falta de información hacia los usuarios y compromiso por parte de los colaboradores del hospital.
3. Si nos referimos a las deficiencias con las que cuenta el hospital, tenemos: personal no capacitado en temas de atención al usuario externo, poco interés de los médicos por sus pacientes, personal que no brinda una información adecuada al usuario, señalización no adecuada en el hospital y no contar con un proceso de inducción al personal nuevo que ingresa a laborar.
4. Con las estrategias propuestas se busca la mejora del personal en lo que se refiere, atención e información adecuada al usuario, cumplimiento de sus obligaciones y funciones, motivación y compromiso con la finalidad de cumplir las expectativas de los usuarios.
5. En lo que se refiere a calidad de servicio del hospital; se puede observar la insatisfacción del usuario con un porcentaje del 54%; lo que indica que es un tema en el cual se tiene que trabajar y por la cual con esta investigación se propone estrategias en busca de mejora y de esta manera tener usuarios satisfechos con el servicio que se le brinda.

VI.- RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos del hospital emplear como guía esta investigación, lo mismo a las autoridades regionales, con el fin de optimizar la calidad de servicios de atención al usuario del Hospital de apoyo Santiago Apóstol.
2. Todos los aspectos de la calidad de los servicios de atención se relacionan con el factor humano, se debe seguir un serio proceso de selección, sensibilización y capacitación al personal de contacto, hasta superar las debilidades y calificaciones y convertirlas en fortalezas.
3. Buscar financiamiento para implementar un sistema de capacitación eficiente al personal de salud que permita mejorar la actitud y trato al usuario.

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Dmytraczenko, T.; y Almeida, G. (2015). *Hacia la cobertura universal en salud y la equidad en América Latina y el Caribe*. Washington: Edit. Banco mundial.
- Chávez, A.; y Molina, J. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante el modelo de Avedis Donabedian, en el área de emergencia del Hospital Paravida de julio a diciembre 2014*. San salvador, El Salvador.
- Hermida, D. (2015). *Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N° 2. Cuenca. 2014*. Cuenca, Ecuador.
- Maggi, W. (2017). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil, Ecuador.
- Huamán S. (2014). *Percepción de la calidad de atención en el servicio del hospital general "José Soto Cadenillas"*. Chiclayo, Perú.
- Huarcaya R. (2015). *Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del hospital I santa margarita de Andahuaylas*. Andahuaylas, Perú.
- Rrdhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo*. Lima, Perú.
- Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo*. Trujillo, Perú.
- Cervo M. y Bervian A. (1996). *Calidad de servicios*, Santiago: Edit.Planeta.
- Donabedian F. (2006). *La calidad de la atención médica*. Bogotá: Edit. Mc Grau Hill
- Dueñas O. (2004). *Auditoria de Servicios de Salud*, México: Edit. Mc Grau Hill
- Fernández R. (2009). *Acciones a seguir para aumentar el grado de satisfacción del usuario del EBAIS 8 y 98 del Área de Salud de Barranca - Puntarenas, a partir del segundo semestre del 2009*. San José, Costa Rica.
- Tamayo I. y Tamayo LL. (1999). *Grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variable*, Quito: Edit. Eliste.

ANEXOS

ANEXO N° 1.- CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDA EL HOSPITAL DE APOYO SANTIAGO APÓSTOL DE BAGUA GRANDE

La información de esta encuesta es para propósito de estudio y mejora de los servicios de este hospital, es de carácter interno y confidencial. El buen llenado de la misma nos ayudará a proponer mejoras en la calidad de atención.

DATOS GENERALES

Edad:

- a) 18 – 25
- b) 26 – 33
- c) 34 – 41
- d) 42 – 49
- e) 49 - +

Ocupación:

- a) Estudiante
- b) Independiente
- c) Dependiente
- d) No trabaja

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Nivel de formación / estudios

- a) Primaria
- b) Secundaria
- c) Técnico superior
- d) Universitario incompleto
- e) Universitario completo

Estado:

- a) Soltero
- b) Casado
- c) Otros

ESTRUCTURA ACCESIBILIDAD

1. ¿El tiempo que tarda desde su domicilio hasta el Hospital es?

- a) 15 a 30 min.
- b) 31 min a 60 min
- c) 61 min a 120 min
- d) Mayor a 120 minutos

2. Medio de transporte utilizado:

- a) Público
- b) Particular
- c) Otros

3. ¿Cuáles son los principales motivos de su consulta de emergencia?

- a) Enfermedad constante
- b) Enfermedad leve
- c) Emergencias
- d) Urgencias
- e) Otros (especifique).....

4. ¿Desde cuándo visita el Hospital Santiago Apóstol?

- a) Menos de 6 meses
- b) De 6 meses a 1 año
- c) Es la primera vez
- d) Más de 1 año

DISPONIBILIDAD

5. ¿Qué le parece la calidad de servicio que brinda el personal de salud existente en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol al usuario?

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

6. ¿Cuánto tiempo tomó el personal de salud para atenderlo desde que llegó al Hospital?

- a) Menos de 30 min
- b) De 30 min a 1 hora
- c) Más de 1 hora
- d) No lo atienden / atendieron

7. ¿Qué le pareció el tiempo que el médico dedicó a su consulta? (excepto para la 6.d)

- a) Bueno
- b) Regular
- c) Malo

8. ¿Para usted el hospital requiere una mejor señalización?
- a) Si
 - b) No
9. ¿Qué le parece la manera de atención al usuario que brinda este Hospital?
- a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
10. ¿Cómo valora los horarios de atención que tienen los médicos en el Hospital?
- a) Bueno
 - b) Regular
 - c) Malo
11. ¿Los medicamentos prescritos por el médico son encontrados en la farmacia del Hospital?
- a) Si
 - b) No
 - c) Algunos
12. ¿Tuvo la oportunidad de hacer preguntas sobre su enfermedad o padecimiento por el que vino a consultar?
- a) Si
 - b) No
 - c) Indiferente

PROCESO INTEGRALIDAD

13. ¿Considera que los medicamentos prescritos por su médico le van a solucionar su problema de salud?
- a) Si
 - b) No
14. ¿Regresaría nuevamente al hospital, en caso de que requiriera ser atendido?
- a) Si

b) No

15. ¿Considera que los médicos de este hospital están capacitados para solucionarle su problema?

a) Si

b) No

16. ¿Lo examinó el médico al momento de su consulta?

a) Si

b) No

c) No sé

CONTINUIDAD

17. ¿Le explicaron los pasos y el procedimiento a seguir para recibir su atención?

a) Si

b) No

18. Durante su estancia en el hospital, ¿Percibió retrasos o abandono en su atención por los médicos?

a) Si

b) No

RELACIONES INTERPERSONALES

19. ¿Cómo considera la atención brindada por el personal a su llegada, le saludó con agrado y mostraron interés por su problema?

Recepción: a) Buena b) Regular c) Mala

Enfermería a) Buena b) Regular c) Mala

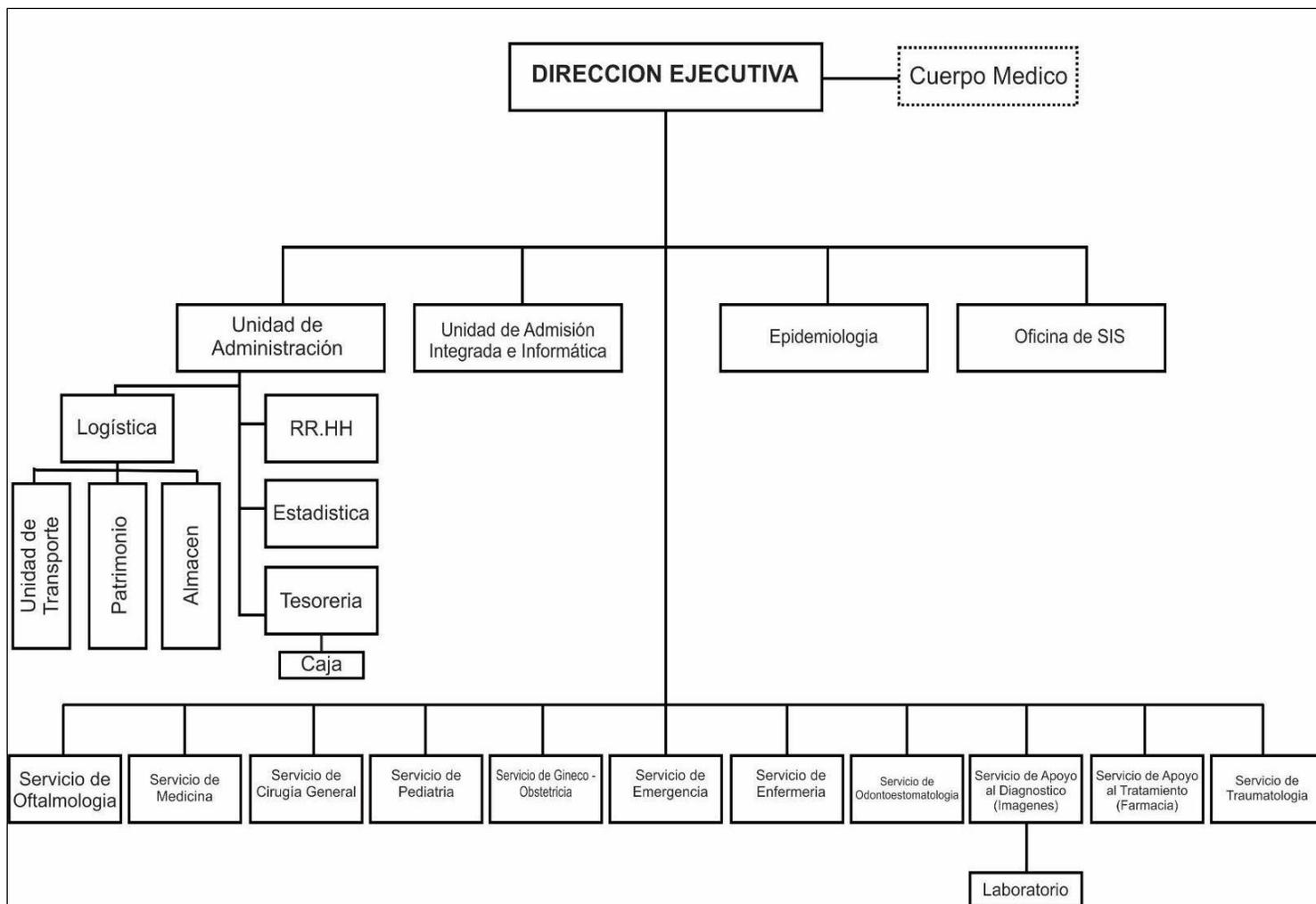
Médicos a) Buena b) Regular c) Mala

20. ¿Está satisfecho de la disposición de ayuda que le brindó el personal de este Hospital?

a) Si

b) No

ANEXO N° 2.- ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE APOYO SANTIAGO APÓSTOL



Fuente: Hospital de Apoyo Santiago Apóstol de Utcubamba - 2017

ANEXO N° 3: .- INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo Bachiller de la Escuela Académica Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, requiero validar el instrumento (encuesta) a través del cual se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y obtener el Título Profesional de Administración de Empresas.

El título de investigación es: Estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol - Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande, 2017 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado por conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas productivos y/o investigación productiva.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Título, objetivo general y objetivos específicos de la investigación.
- Instrumento a evaluar.
- Constancia de validación de instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

MELISSA YOVANA REYNA MONTENEGRO
Bachiller

UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE
AMAZONAS

Título

“Estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol - Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande, 2017”

Objetivo general

Caracterizar las estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol – Utcubamba, de Bagua Grande, 2017.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual del servicio al usuario del hospital de Apoyo Santiago Apóstol – Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande.
- Determinar las deficiencias que existen en el servicio de atención al usuario externo que brinda el hospital
- Proponer estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo del Hospital de Apoyo Santiago Apóstol – Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES

En el presente cuadro se adjunta los criterios de evaluación y calificación, donde se evaluará la coherencia, pertinencia, independencia e impacto de acuerdo a la escala: Insuficiente (Ins), medianamente suficiente (MS) y suficiente (S) por cada pregunta que se muestra en el instrumento de evaluación (encuesta), asimismo para la calificación se tiene tres criterios: Eliminar, modificar o dejar. Estas serán llenadas de acuerdo a la evaluación y criterio que usted considere conveniente marcando con una “X” para ambos casos.

PREGUNTAS	CRITERIO DE EVALUACIÓN												CALIFICACIÓN			
	COHERENCIA			PERTINENCIA			INDEPENDENCIA			IMPACTO			ELIMINAR	MODIFICAR	DEJAR	
	Ins	Ms	S	Ins	Ms	S	Ins	Ms	S	Ins	Ms	S				
1			X		X				X			X				X
2		X				X		X				X				X
3			X			X			X		X					X
4			X		X				X			X				X
5		X				X			X		X					X
6			X		X				X			X				X
7			X			X		X				X				X
8		X				X		X				X				X
9			X		X			X				X		X		
10		X				X			X			X				X
11			X			X		X				X				X
12			X			X			X		X					X
13			X			X		X				X				X
14		X				X			X			X				X
15			X			X		X				X				X
16			X			X			X			X				X
17			X			X			X		X					X
18		X				X			X			X				X
19		X			X				X			X		X		
20		X				X			X			X				X

Observaciones:

Informar a las personas que responderán las encuestas.

Yuri Reina Marín.
DNI. 09671063

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Quien suscribe, Yuri Reina Marín identificado con DNI N° 09671063 de Grado académico Magister, con mención en Gerencia en Agronegocios; mediante la presente dejo constancia, que el instrumento para la recolección de datos (encuesta) de la Tesis: Estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol - Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande, 2017, presentado por la bachiller: Melissa Yovana Reyna Montenegro, ha sido analizado con respecto a su COHERENCIA, PERTINENCIA, INDEPENDENCIA E IMPACTO, cumpliendo satisfactoriamente con el propósito para el cual ha sido diseñado y reúne los requisitos necesarios para ser válido y por ende, cumple con los objetivos que se plantean en la investigación.

Por tal razón, se extiende la siguiente constancia en señal de APROBACIÓN del instrumento de estudio.

Chachapoyas, octubre del 2017.

Yuri Reina Marín
DNI. 09671063

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES

En el presente cuadro se adjunta los criterios de evaluación y calificación, donde se evaluará la coherencia, pertinencia, independencia e impacto de acuerdo a la escala: Insuficiente (Ins), medianamente suficiente (MS) y suficiente (S) por cada pregunta que se muestra en el instrumento de evaluación (encuesta), asimismo para la calificación se tiene tres criterios: Eliminar, modificar o dejar. Estas serán llenadas de acuerdo a la evaluación y criterio que usted considere conveniente marcando con una “X” para ambos casos.

PREGUNTAS	CRITERIO DE EVALUACIÓN												CALIFICACIÓN			
	COHERENCIA			PERTINENCIA			INDEPENDENCIA			IMPACTO			ELIMINAR	MODIFICAR	DEJAR	
	Ins	Ms	S	Ins	Ms	S	Ins	Ms	S	Ins	Ms	S				
1			X			X		X				X				X
2			X		X				X			X				X
3		X				X			X			X				X
4			X			X		X				X				X
5			X			X		X				X				X
6		X				X			X			X				X
7			X			X			X		X					X
8			X			X		X				X				X
9			X			X			X		X					
10		X				X			X			X				X
11			X		X							X				X
12			X			X		X				X				X
13		X				X			X			X				X
14			X			X		X				X				X
15		X				X			X			X				X
16		X				X			X			X				X
17			X			X			X		X					X
18			X			X		X				X				X
19			X			X			X		X	X				
20			X			X			X		X					X

Roberto Carlos Mori Zabarrurú
DNI. 43369387

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Quien suscribe, Roberto Carlos Mori Zababurú, identificado con DNI N° 43369387 de Grado académico Magister, con mención en Gerencia en Agronegocios; mediante la presente dejo constancia, que el instrumento para la recolección de datos (encuesta) de la Tesis: Estrategias para optimizar la calidad de los servicios de atención al usuario externo en el Hospital de Apoyo Santiago Apóstol - Utcubamba de la ciudad de Bagua Grande, 2017, presentado por la bachiller: Melissa Yovana Reyna Montenegro, ha sido analizado con respecto a su COHERENCIA, PERTINENCIA, INDEPENDENCIA E IMPACTO, cumpliendo satisfactoriamente con el propósito para el cual ha sido diseñado y reúne los requisitos necesarios para ser válido y por ende, cumple con los objetivos que se plantean en la investigación.

Por tal razón, se extiende la siguiente constancia en señal de APROBACIÓN del instrumento de estudio.

Chachapoyas, octubre del 2017.

Roberto Carlos Mori Zababurú
DNI. 43369387

ANEXO N° 4.- FOTOS

