



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN  
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA  
SOCIAL - CEDEGES**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD  
DE ATENCIÓN EN EL CENTRO-HOSPITAL  
MADRE OBRERA DE LLALLAGUA-POTOSÍ**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN "GERENCIA EN SALUD PÚBLICA"**

**Gutierrez Sardón Yury Alcides  
Condo Mamani Armando  
Poma Jurado Flora**

**Tutor: Lic. Ingrid Vega Suaznabar**

**COCHABAMBA-BOLIVIA  
AÑO 2000**



# CONTENIDO

I.- RESUMEN	1
II.- INTRODUCCIÓN	3
III.- MARCO TEORICO	4
IV.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
V.- OBJETIVOS	11
5.1.- OBJETIVO GENERAL	
5.2. - OBJETIVOS ESPECIFICOS	
VI.- METODOLOGÍA	12
VII.- RESULTADOS	19
VIII.- DISCUSIÓN	52
IX.- CONCLUSIONES	53
X.- RECOMENDACIONES	54
XI.- BIBLIOGRAFÍA	56
XII.- ANEXOS	57

# I RESUMEN

El presente trabajo consiste en identificar las causas que pudieran estar influyendo en la atención al usuario en el Centro de Salud Hospital Madre Obrera de la localidad de Llalagua.

Las razones que llevaron a realizar esta investigación fueron los comentarios y quejas de los usuarios de una deficiente atención que reciben los clientes que acuden a los servicios que prestan este Centro Hospitalario, además de los reclamos de los trabajadores para el mejoramiento de la institución.

Para identificar cuales son las deficiencias con que cuenta la institución, se aplico una encuesta a los usuarios a partir de una muestra de población de personas que acudieron al Centro Hospital para recibir atención. Asimismo se aplico un cuestionario al total de funcionarios que trabajan en este Centro de Salud Hospital.

Aplicados los dos instrumentos, se han detectado factores que inciden en la calidad de atención desde la percepción del usuario y también desde la percepción de los funcionarios.

Se pudo constatar que desde la percepción de los usuarios existe desorganización, exagerado tiempo de espera, la no identificación del personal que lo esta atendiendo, al no poder distinguir si se trata del Medico, licenciada, o Auxiliar de enfermería, y la falta de un trato cordial para con los clientes por parte del personal de la institución.

Aplicado el segundo instrumento, dirigido al personal, los resultados destacan que no todo el personal tiene claramente definidas sus funciones; que existe desconfianza e inseguridad laboral, el espíritu de trabajo de equipo está ausente, la planificación de actividades no es participativa, los procesos de evaluación del personal no son sistematizados, el desarrollo del personal no es prioridad, no existen procesos de motivación, además de las deficiencias de infraestructura, equipamiento e insumos que afectan la atención.

Después del análisis de los resultados obtenidos se plantean estrategias para mejorar la atención a los usuarios.

- La definición exacta de las funciones que debe desempeñar cada funcionario.
- La reorganización del Centro de Salud Madre Obrera tanto administrativamente como operativamente
- Desarrollar procesos de motivación, fomentar el desarrollo del personal y el trabajo de equipo.
- Disminuir los tiempos de espera, facilitar sistemas de atención – admisión.

Si se mejora la estructura organizacional, el desempeño laboral y ante todo la satisfacción laboral ( cliente interno), los usuarios estarán mas satisfechos con la atención.

## II INTRODUCCIÓN

La localidad de Llallagua, se encuentra ubicada en la provincia Rafael Bustillos, al norte del Departamento de Potosí, fue creada por Decreto Supremo del 27 de diciembre de 1899. El 11 de Mayo de 1958 adquiere su independencia administrativa de la Municipalidad de Uncía, y el 10 de noviembre de 1986 por ley de la República de Bolivia, se eleva a rango de ciudad bajo el gobierno del Presidente Víctor Paz Estensoro.

Etimológicamente Llallagua proviene del término Aymará Llallawa, que significa Abundancia. Desde periodos precolonizales la Llallawa, o tubérculo de Papa más grande y con prominencias, en esta basta región genera el rito de adoración a la buena cosecha.

Existe una formación natural al oeste de la ciudad con dos prominencias pronunciadas a manera de tetillas de mujer conocida como cerro Llallagua.

Esta población se caracteriza por ser un centro minero productor de estaño durante mucho tiempo, pero con el correr del tiempo por los cambios que ha experimentado el País en cuanto a la minería, dejó de ser la actividad de mayor importancia en esta localidad. Cuenta con una población de 46.226 habitante, existiendo establecimientos educativos de diferentes niveles haciendo un total de 13.454 estudiantes en sus diferentes grados. Cuenta con una Universidad Estatal denominada Universidad Nacional Siglo XX con aproximadamente 5.000 estudiantes en sus diferentes facultades haciendo que esta población dentro de las características de la pirámide poblacional sea joven.



Ante la actual carga poblacional con que cuenta la localidad de Llallagua fue sufriendo cambios dentro del servicio de salud que existe.

A su inicio simplemente existía un Puesto Sanitario que contaba con un Médico y Auxiliar de Enfermería. Posteriormente ante el número de habitantes con que fue incrementando la población, pasó a incrementar el personal y el ambiente físico. En la actualidad dentro de la clasificación del Ministerio de Salud, se cuenta con un Centro de Salud Hospital, existiendo un número de 37 funcionarios entre Médicos, Licenciadas en Enfermería, Auxiliar de Enfermería, personal administrativo, personal de servicio, dos Médicos Especialistas en Pediatría y Ginecología. Gracias a las gestiones de las autoridades y la cooperación del PSF se canalizó la construcción de un nuevo Hospital de Segundo Nivel que entrará en funcionamiento en el transcurso de los siguientes meses.

### **III MARCO TEORICO**

La calidad no es solo cumplir especificaciones del producto o servicio, si no sobre todo es satisfacción del consumidor. La calidad desde el punto de vista del cliente es cumplir con los requisitos del usuario, sus expectativas y al menor precio. Calidad implica no sólo calidad de producto, sino también calidad de trabajo, de servicio, calidad de información, de procesos, calidad de personal, calidad de sistemas, de empresa y calidad de objetivos.

La “garantía de calidad”, puede ser definida como un subprograma de la programación local de los servicios de salud, que garantiza a cada paciente, recibir atención diagnóstica o terapéutica específicamente indicada, para alcanzar un resultado óptimo. Para ello, se utilizará el mínimo de recursos necesarios, con el nivel mas bajo de riesgo de lesiones adicionales o incapacidades consecuentes al tratamiento; obteniéndose la máxima satisfacción por los servicios recibidos,

independientemente de que el nivel institucional de atención sea primario, secundario o terciario.

Así pues para desarrollar efectivamente un programa de garantía de calidad, será necesario que estén presente las siguientes variables:

- 1.- Calidad técnica de los profesionales
- 2.- Uso eficiente de los recursos
- 3.- Minimización de riesgo de lesiones asociadas por los servicios de salud ofrecidos
- 4.- Satisfacción del paciente en sus demandas, expectativas y accesibilidad  
En los servicios de salud.
- 5.- Un sistema de salud, donde los servicios intra y extra hospitalarios estén coordinados e integrados.

El cliente tiende a formarse un criterio global del servicio recibido, si bien recibe una serie de prestaciones, no disocia sus componentes. Tiene una impresión de conjunto y no de cada uno de los elementos, peor aún, la percepción negativa de uno de los elementos tiende a ser trasladada a la percepción global. Si falla algo, el servicio total será juzgado como un fracaso.

El cliente tiene una idea preconcebida, una expectativa del nivel de calidad de un servicio, si la prestación recibida no está a la altura de lo que esperaba, habrá insatisfacción. Es deber de una institución amoldarse a las expectativas del cliente, y no tratar de reducirlas ni de aumentarlas.

Si se busca reducir las expectativas del cliente ofreciendo algo inferior al nivel de la prestación, se corre el riesgo de atraer al segmento u servicio inadecuado que necesita una prestación menor y perder el segmento potencial que irá tras la oferta de otro competidor mas adecuado a sus expectativas.