



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN  
FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA  
CENTRO PARA EL DESARROLLO DE LA GERENCIA SOCIAL –  
CEDEGES**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
SALUD EN EL HOSPITAL SAN JOSÉ OBRERO DE LA  
CIUDAD DE PORTACHUELO  
PRIMER SEMESTRE 2006**

**Trabajo de Grado Presentado para Optar al Título de Magíster en  
“Salud Pública con Mención en Gerencia de Servicios de Salud”**

**Dr. Oscar Gerardo Azaeda Vaca**

**Lic. Enma Lady Mallcu Limache**

**Tutor: Williams Rivera Márquez**

**Santa Cruz – Bolivia**

**2006**

## INDICE DE CONTENIDO

1. Introducción .....	7
2. El Problema y su importancia .....	9
3. Objetivos .....	12
4. Marco Teórico	
4.1. Antecedentes históricos .....	13
4.2. Concepto de calidad .....	14
4.3. El concepto de calidad en salud .....	17
4.4. Dimensiones de la calidad .....	19
4.5. Evaluación de la calidad .....	21
4.6. La calidad de atención en Bolivia .....	24
5. Marco metodológico	
5.1. Tipo de investigación .....	26
5.2. Unidades de estudio .....	26
5.3. Variables .....	27
5.4. Recolección de la información.....	33
6. Resultados	
6.1. Variable infraestructura y equipamiento .....	35
6.2. Variable procedimientos de atención .....	38
6.3. Variable resultados de la atención .....	48
7. Conclusiones .....	71
8. Recomendaciones .....	75
9. Bibliografía .....	77
Anexos	
A.1. Instrumentos .....	81
A.2. Fotografías .....	94

## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad en la producción de bienes y en la prestación de servicios ha adquirido un importante papel para el posicionamiento de las organizaciones en un ambiente cada vez más competitivo. La búsqueda de procesos que permitan brindar mejores productos y servicios más eficientes se ha convertido en la meta de las instituciones modernas. La preocupación por satisfacer la creciente demanda de un consumidor o de usuario cada vez más exigente ha llevado a las empresas y a las instituciones a desarrollar rigurosos procesos que garanticen la calidad de los productos o servicios que ofrecen..

Las instituciones del sector salud no han quedado al margen de este proceso y han ido promoviendo fuertes corrientes que buscan la satisfacción de un usuario que tiene percepciones peculiares respecto al servicio que busca. No solo está, como principal resultado, la curación de una enfermedad o el alivio a una dolencia, están también como resultados íntimamente vinculados, la satisfacción por el trato recibido, la espera para la atención, las condiciones de comodidad y de disponibilidad de medios adecuados para el diagnóstico y el tratamiento, la capacidad técnica del personal, y, finalmente, aspectos relacionados con la distancia y el costo de los servicios. Dada la variedad de aspectos que se deben considerar a la hora de prestar un servicio de salud es imperativo que las instituciones y las personas que trabajan en el área consideren la calidad de atención como un aspecto que debe estar presente en todos los ámbitos del trabajo.

El presente trabajo es una investigación de campo sobre la evaluación de la calidad de atención en el Hospital San José Obrero de la ciudad de Portichuelo, en el Departamento de Santa Cruz, durante el primer semestre del año 2005. El objetivo de la investigación es el de determinar las características en las que se desarrolla la atención de los servicios de salud desde la perspectiva de la gestión de calidad. Para ello se han definido objetivos específicos que están orientados a

verificar el cumplimiento de estándares de atención definidos por el Comité Técnico Intrahospitalario del Hospital, a partir de normas y procedimientos establecidos por el Ministerio de Salud y Deportes para establecimientos de segundo nivel de atención. También se identificaron las percepciones de usuarias y usuarios del Hospital sobre la satisfacción por los servicios recibidos.

La metodología utilizada para la determinación de las características de la calidad de atención del Hospital San José Obrero se basó en la evaluación de la estructura, proceso y resultados de la atención en salud. Para la evaluación de la estructura y del proceso se utilizó una lista de verificación de estándares de calidad previamente definidos. Para la evaluación de la satisfacción de usuarias y usuarios se utilizó un cuestionario para recoger sus percepciones sobre la atención recibida.

Los resultados son expuestos en tablas que muestran los porcentajes de cumplimiento de los estándares de calidad en el cumplimiento de normas y procedimientos para la atención y los porcentajes de las percepciones del usuario sobre la atención recibida.

Las conclusiones se plantean a partir del análisis de los resultados y las recomendaciones están orientadas al establecimiento de un modelo de gestión que incorpore el mejoramiento continuo de la calidad de atención en el sistema gerencial del Hospital San José Obrero.