

Planificación estratégica como herramienta de gestión para mejorar la calidad de atención a los usuarios en la Microrred de Salud Usquil Provincia de Otuzco Departamento de La Libertad año 2013

Cynthia D. Domínguez Olivera¹, Rosa Salcedo Dávalos²

¹ Obstetra en el Hospital Julcan; Cynthia_30abril@hotmail.com

² Docente en la Facultad de Economía, UNT; rsalcedod@yahoo.es

Recibido: 19-03-2016

Aceptado: 19-12-2016

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la calidad de atención a los usuarios en la microrred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad año 2013. Como hipótesis se planteó que la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la calidad de atención a los usuarios en la microrred de salud Usquil. La investigación se realizó aplicando la observación directa, revisión documental, entrevista y encuestas al personal que labora en la Microrred y a los usuarios del establecimiento de salud, antes y después de la ejecución del plan estratégico, estas encuestas fueron destinadas a determinar los objetivos del estudio teniendo en cuenta los criterios de inclusión y de exclusión. Ejecutado el plan estratégico se realizó el análisis de la información a través la construcción de tablas de distribución de frecuencia de una y doble entrada con sus valores absolutos y relativos, para lo cual se empleó la prueba no paramétrica de independencia de criterios utilizando la distribución del chi cuadrado con un nivel de significancia del 5% y para determinar la fuerza de asociación se calculara su Ods ratio e intervalo de confianza al 95%. Así se obtuvo como resultado que el personal determinó las fortalezas de la microrred en un 91.6%, las debilidades en un 95.8 %, las amenazas en 87.5% y las oportunidades a un 100%. Y la percepción de los usuarios con respecto a la efectividad y oportunidad durante la atención mejoro en un 61.9% y 71.4% respectivamente, la seguridad y equidad en un 52.3% y 71.4% respectivamente y la atención centrada en el paciente durante la atención de un 9.6% a un 23.8%. Concluyendo que la planificación estratégica como herramienta de gestión mejoro la calidad de atención en la microrred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad año 2013.

Palabras claves: Planificación, Estrategia, Herramienta, gestión, calidad.

ABSTRACT

The study aimed to determine whether strategic planning as a management tool improves the quality of care to users in the Usquil health microrred, Otuzco province, department of La Libertad year 2013. As hypothesis it was argued that strategic planning as a tool Of management improves the quality of care to the users in the micro-health of Usquil. The investigation was carried out applying the direct observation, documentary revision, interview and surveys to the personnel who work in Microrred and the users of the health establishment, before and after The implementation of the strategic plan, these surveys were designed to determine the study objectives taking into account the inclusion and exclusion criteria. The strategic plan was executed the analysis of the information through the construction of tables of distribution of frequency of one and double entry with their absolute and relative values, for which the nonparametric test of independence of criteria was used using the distribution of the Chi square with a significance level of 5% and to determine the force of association their Ods ratio and 95% confidence interval will be calculated. As a result, the staff identified the strengths of the microrred in 91.6%, weaknesses in 95.8%, threats in 87.5% and opportunities in 100%. And the users' perception of effectiveness and timeliness during care improved by 61.9% and 71.4% respectively, safety and equity by 52.3% and 71.4% respectively and patient-centered care during care of one 9.6% to 23.8%. Concluding that strategic planning as a management

tool improved the quality of care in the Usquil health microred, province of Otuzco, department of La Libertad year 2013.

Keywords: Planning, Strategy, Tool, management, quality.

I. INTRODUCCIÓN

La planificación estratégica es una modalidad de planificación que está estrechamente relacionada con los procesos gerenciales de toma de decisiones de una organización.

En la actualidad el éxito de muchas empresas de mayor relevancia o prestigio se toman como referencia de que han puesto en práctica la planeación estratégica como una herramienta para el logro de objetivos, generando una administración eficiente que permita mejorar la competitividad de las instituciones de salud públicas y privadas que cuentan con diversos problemas por lo cual surge la necesidad de crear una propuesta en tal sentido para mejorar la competitividad de las instituciones de salud.

La calidad en la atención al cliente representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa.

El desconocimiento de los procesos que se llevan a cabo dentro de una organización, influye en gran medida en las metas y objetivos de ésta y ello se debe principalmente a que, si no se conocen los procesos y sus repercusiones, aumenta la probabilidad de ocurrencia de errores y la gestión deficiente tanto de recursos como de las personas.

Considerando lo anterior es necesario incorporar el creciente aporte que hacen las herramientas orientadas a la gestión por procesos, como una alternativa de solución para contribuir a aumentar el rendimiento de los establecimientos. Generando una visión global simplificada del quehacer, que facilite la detección de procesos claves en virtud de sus objetivos estratégicos y con ello encontrar puntos de mejora que den solución a las problemáticas de esta institución, optimizando los recursos, sin perder de vista la calidad de atención de sus clientes.

La Microred de salud Usquil brinda servicios de salud en medicina general, salud de la mujer, atención al niño, entre otros. Servicios que se encuentran limitados en su oferta debido a que no se cuenta con los ambientes ni personal de salud necesario según normatividad vigente para brindar una atención de calidad. En lo referente a su distribución no es adecuada para un establecimiento de salud, dificultando la funcionalidad según protocolos, para una buena atención de salud a la población.

Usquil es un distrito, que pertenece a la Provincia de Otuzco, Departamento de La Libertad, cuenta con una superficie territorial de 446,27 Km², 83 caseríos; se encuentra a una altitud de 3018 msnm. Es categoría I-2 de primer nivel de atención, el mismo que atiende a una demanda considerable de la localidad de Usquil y pobladores de localidades anexas de la sierra liberteña.

La calidad de atención en la Microred de salud Usquil actualmente no es la ideal, debido a la falta de múltiples factores como la infraestructura, el número de recursos humanos, el equipamiento y materiales disponibles, que influyen sobre la atención brindada por parte del personal del centro de salud, la cual no es la más óptima generando descontento en los profesionales de salud, del mismo modo que la población. Uno de los factores más influyentes es la falta de conocimiento de la organización del establecimiento de salud, así como del funcionamiento y las metas a las cuales van direccionados los objetivos de la institución.

Por lo cual la gestión implica características diferentes, en disposición permanente de atender a cabalidad las expectativas y demandas del cliente, dispuestas a funcionar en un mundo de competencia a base de calidad, sustentado en los pilares de: organización, satisfacción, evaluación y disposición de permanente retroalimentación.

La metodología planteada busca en primer lugar representar el quehacer de los establecimientos de salud, destacando los procesos y sus interacciones como base para la evaluación de las necesidades de la organización y de sus usuarios, y desde una perspectiva a largo plazo, pretende aportar en el

cambio cultural necesario que requiere la gestión en salud. Todo ello exige al menos equipos de gestión capacitados para identificar y solucionar problemas en contextos de complejidad e incertidumbre y, en segundo lugar, que la institución sea capaz de conceptualizar y manejar las exigencias de los procesos como un cambio cultural.

Por lo tanto, se requiere de una herramienta capaz de facilitar la planeación, organización y evaluación interna de la gestión institucional en un establecimiento de salud, como es el caso de la microred de salud Usquil, que está incorporando nuevas estrategias de trabajo que le permitan posicionarse mejor en su red asistencial, aplicando de manera incipiente el modelo de Gestión por procesos, a fin de identificar sus potenciales de mejora y con ello garantizar eficiencia, efectividad y la calidad del servicio entregado a la comunidad.

En esa orientación Guzzetta (2012: 38), Contribuye con su estudio "Modelo de Desarrollo Estratégico para un Municipio Sanitario. La investigación tuvo como objetivo diseñar un plan de desarrollo estratégico para el municipio sanitario José Antonio Páez del estado Yaracuy- Colombia", para lo cual se desarrolló un estudio del tipo proyecto factible sustentado en una investigación de campo, participaron en sesiones de trabajo de grupo a fin de identificar los elementos FODA, los cuales combinados convenientemente mediante la aplicación de los métodos referenciados en las bases teóricas permitieron el diseño de las estrategias de desarrollo para el municipio sanitario. Los cuales a través de su aplicación generaron mejores resultados.

Guerrero (2011: 54), Con su trabajo "Plan Estratégico para la implementación de un Sistema de Telemedicina Nacional, Guatemala" Se diseñó un plan estratégico para la implementación de un sistema de Telemedicina nacional, que permita ampliar la cobertura de los servicios médicos especializados, a través del uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones.

La experiencia que comparte Escalona. S. (2012: 65), En su estudio, "Competencias de los Profesionales de enfermería en la ejecución de las directrices operativas enmarcadas en el Plan Estratégico Social del Ministerio de Salud". La investigación tuvo como objetivo determinar las competencias de los profesionales de enfermería en la ejecución de las directrices operativas enmarcadas en el Plan Estratégico Social del Ministerio de Salud. Luego del análisis de la información se concluye que el personal de enfermería debe involucrarse más en las políticas de salud.

Otro aporte interesante es el que presentan Velasco (2013: 45), en su investigación, "Planeamiento Estratégico del Sector Salud Privada en Lima. PUCP. Postgrado en Administración de Negocios Globales". El presente plan presentó estrategias, para llegar a ser un referente en Latinoamérica, reconocido por pacientes nacionales y extranjeros: (a) penetración en el mercado con incremento de infraestructura descentralizada en los tres conos de Lima de acuerdo a las necesidades del ámbito geográfico a atender, (b) desarrollo de planes de salud adecuados a las necesidades de los segmentos a atender. (c) alianza estratégica entre las clínicas más importantes y con capacidad de atención de extranjeros, para posicionarse en el mercado internacional como una atractiva plaza para el turismo en salud.

La importancia de la presente investigación se basa en la contribución de la aplicación del planeamiento estratégico en la gestión de salud, este estudio a la vez servirá de base para posteriores trabajos de investigación que se realicen sobre temas similares en las instituciones de salud en el departamento de La Libertad.

Esta investigación estuvo orientada a determinar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la calidad de atención brindada a los usuarios que acuden a la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, La Libertad año 2013.

En esta investigación la interrogante a resolver fue la siguiente: ¿Es la planificación estratégica una herramienta de gestión que mejora la calidad de atención brindada a los usuarios que acuden en la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad año 2013?

El principal objetivo fue:

Determinar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la calidad de atención brindada a los usuarios que acuden en la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad 2013.

Los Objetivos Específicos fueron:

- Realizar un diagnóstico estratégico y el análisis FODA para establecer la situación actual de la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad 2013.
- Ejecutar una planificación estratégica como herramienta de gestión para mejorar la calidad de atención en la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad 2013.
- Evidenciar si la planificación estratégica como herramienta de gestión influye en la determinación del FODA por parte del personal que labora en la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad 2013.
- Demostrar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la efectividad y oportunidad de la atención brindada a los usuarios en la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad 2013.
- Precisar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la seguridad y equidad de la atención brindada a los usuarios en la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad 2013.
- Señalar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la atención centrada al paciente en la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad 2013.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Objeto de Estudio:

El objeto de estudio de la presente investigación estuvo determinado por 105 usuarios del establecimiento de salud y 24 trabajadores de la microred de salud Usquil, distrito Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad.

La muestra debido al carácter de la investigación lo constituye la misma población. Los 105 usuarios seleccionados fueron atendidos en las diferentes áreas del establecimiento de salud (medicina, enfermería, entre otros) y los 24 trabajadores incluyeron al personal asistencial y administrativo de la microred Usquil.

2.2 Diseño de contrastación

Para contrastar la hipótesis se utiliza el diseño de sucesión o en línea, con medición previa (pre test) y posterior (pos test) su representación gráfica es la siguiente:



O1: Pretest sin Planeamiento Estratégico

O2: Postest con Planeamiento Estratégico

X: Planeamiento Estratégico

Para ejecutar este tipo de diseño, como lo describe claramente Sanchez Carlessi (1992: 32), debe procederse en tres secuencias, las que deben ser realizadas por el responsable durante el desarrollo de sus investigaciones.

- 1.- Medición previa de la variable dependiente que ha de ser estudiada denominada en este caso pre test.
- 2.- Desarrollo de un programa que representa la aplicación de la variable a experimentarse sobre la primera mencionada (planeamiento estratégico) signada con X a la población del estudio.
- 3.- Una segunda medición de la variable dependiente, luego de concluida la aplicación, denominada pos test.

2.3 Instrumentos:

Se utilizaron cuatro instrumentos:

Encuestas: Realizado al personal de salud y a los usuarios que acuden a la microred Usquil, antes y después de ejecutada la planificación estratégica, para determinar los objetivos del estudio

Revisión de Documentos: Se revisó los documentos del patrimonio de recursos materiales y planillas de recursos humanos de la microred de salud Usquil, para conocer la realidad de la institución, recursos humanos y materiales.

Entrevista: Realizado a la gerente y jefas de áreas de la microred de salud Usquil, para realizar el diagnóstico y FODA.

Observación directa: Se observó de forma directa los consultorios, oficinas y demás ambientes de la microred de salud Usquil, para establecer las condiciones en que labora el personal de salud y en la que se brinda la atención a los usuarios.

2.4 Métodos y Técnicas:

Tipo de investigación: cualitativo

Métodos: Método descriptivo y explicativo. Inductivo y deductivo.

Técnicas:

La recolección de la información se obtuvo por medio de la observación directa, revisión de documentos, entrevista y aplicación de encuestas, esta última se realizó mediante el siguiente procedimiento:

1. La encuesta se elaboró de acuerdo a los objetivos del estudio.
2. La validación se realizó con la previa aplicación de 30 encuestas al personal de salud y usuarios de la microred Usquil.
3. Luego de la validación se realizaron las encuestas a la muestra del estudio, previo a la aplicación de la planificación estratégica en la microred de salud Usquil.
4. Se ejecutó la planificación estratégica, realizándose las actividades programadas.
5. Se realizaron las encuestas luego de la aplicación de la planificación para identificar los resultados.
6. Los resultados obtenidos fueron presentados en una tabla.

2.5 Análisis e Interpretación de Datos

Para el análisis de la información se construyeron tablas de distribución de frecuencia de una y doble entrada con sus valores absolutos y relativos, para lo cual se empleó la prueba no paramétrica de independencia de criterios utilizando la distribución del chi cuadrado con un nivel de significancia del 5% y para determinar la fuerza de asociación se calculara su Odds ratio e intervalo de confianza al 95%.

Cada una de las tablas fue debidamente analizada orientándose a los objetivos e hipótesis para llegar a validar y confirmarlas.

P > 0.05 No significativo

P < 0.05 Si es significativo

P = 0.01 Altamente significativo

Prueba chi cuadrada

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

III.- RESULTADOS

1.-Realizar un Diagnóstico Estratégico y el Análisis FODA para Establecer la Situación Actual de la Microred de Salud Usquil, Provincia de Otuzco, Departamento de La Libertad 2013.

1.1 Diagnóstico Estratégico:

Este se efectúa para procesar, analizar e interpretar información referida a los problemas administrativos y para ello tenemos que recopilar una lluvia de ideas y todos son anotados por más simple que fueran. Hacer un análisis identificar y evaluar las oportunidades y amenazas (ambiente externo) las fortalezas y debilidades (ambiente interno) y principalmente conocer la identidad de la microred de salud Usquil, para lo cual se utilizaron la observación directa, revisión de documentos, entrevista y encuestas.

1.2 Análisis FODA:

Ambiente Interno

Fortalezas:

- Cuenta con algunos ambientes para desarrollar las actividades programadas en salud.
- Se desarrolla programas de formación profesional.
- Personal de salud capacitado y competente.
- Se cuenta con un terreno amplio para mejorar los ambientes de atención.

Debilidades:

- Pérdida de algunos valores
- Maltrato de bienes físicos
- Necesidad de mejorar las relaciones humanas
- Existe indiferencia hacia la institución por parte de algunos trabajadores de la microred lo que fomenta la incredulidad y la inercia a las innovaciones.
- Falta de participación activa del personal que labora en la institución.
- Falta de recursos económicos para adquirir bienes y servicios que sirvan para mejorar la infraestructura y adquisición de materiales.
- Reiteradas tardanzas e inasistencias por parte del personal que labora en la institución dificultando la calidad en la atención.
- Inadecuada distribución del tiempo que no permite desarrollar las actividades.
- Desconocimiento de la importancia y aprovechamiento de los recursos.
- Personal que labora en la microred indiferentes al cambio.

Ambiente Externo

Oportunidades:

- Promoción y desarrollo de actividades fuera del horario de atención.
- Capacitación del personal de salud por parte de la gerencia regional de salud.
- Apoyo de ONG en la implementación de materiales necesarios.
- Desarrollar evento para la infraestructura y equipamiento.
- Gestionar el apoyo de la municipalidad y gobierno regional.

Amenazas:

- Se brinda poca importancia al desarrollo de la atención con valores.
- Nivel competitivo de otras instituciones que ofrecen una atención de calidad poco apoyo por parte de la municipalidad y el ministerio de salud.
- Autoridades no apoyan a la atención de calidad en salud.
- No se toma en cuenta las necesidades del personal de salud.
- Falta de gestión ante instituciones.

2. Ejecutar una Planificación Estratégica como Herramienta de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención Brindada a los Usuarios en la Microred de Salud Usquil, Provincia De Otuzco, Departamento De La Libertad 2013.

2.1 Planificación Estratégica

Misión:

Somos una institución de salud que brinda a los usuarios una atención de calidad e integral. Con la finalidad de brindar promoción, prevención y recuperación de las personas y mantener una salud óptima en toda nuestra población.

Visión:

A partir del año 2015 seremos una institución en salud líder en la provincia de Otuzco, promotor en la atención de calidad, basada en la práctica y promoción de los valores que nos permita contribuir con el desarrollo de la sociedad y afrontar los problemas de la comunidad.

Valores:

Amistad: Ayuda a todos los entes compartir en todo momento

Justicia: felicitamos a quien corresponda y sancionamos a quien comete faltas

Respeto: A nosotros mismos y a los demás.

Equidad: Igualdad de oportunidades, trato y derechos

Responsabilidad: Puntualidad, trabajo y cumplimiento.

Tolerancia: Comprensiva, respetuosa y condescendiente.

Honradez: respetar la propiedad ajena.

Creatividad: Desarrollar la creatividad a los integrantes de la comunidad.

Objetivos Estratégicos:

- Practicar una sólida cultura organizacional que prepare al personal de salud para un adecuado desempeño en la atención.

Meta 1: Realizar talleres sobre convivencia saludable

Meta 2: Fortalecer las relaciones interpersonales entre el personal de salud.

- Orientar a la población en los diferentes temas de salud que contribuya al conocimiento y en la mejora de la percepción de las comunidades.

Meta 1: Realizar capacitaciones al personal de salud en temas relacionados en la atención a los pacientes.

Meta 2: Realizar charlas de orientación a las comunidades en relación a sus derechos deberes.

- Programar el mejoramiento de la tecnología y equipamiento en la atención en salud.

Meta 1: Adquirir equipos de alta tecnología para el diagnóstico de enfermedades.

Meta 2: Mejorar el abastecimiento oportuno y suficiente de los insumos y materiales necesarios para la atención de los pacientes.

Estrategias:

Estrategia 1: Sensibilización del personal que labora en la microred de salud Usquil sobre la calidad de atención.

Actividad 1: Capacitación del personal.

Actividad 2: Sesiones educativas y demostrativas al personal.

Estrategia 2: Toma de decisiones y acuerdos para mejorar la calidad de atención.

Actividad 1: Juntas del personal para la evaluación de la realidad problemática.

Actividad 2: Reuniones de concertación con el personal.

Estrategia 3: Socialización de la realidad de la microred de salud Usquil a la comunidad.

Actividad 1: Charlas de información a la comunidad.

Actividad 2: Caravanas y ferias informativas

Estrategia 4: Determinación de los problemas identificados por la población.

Actividad 1: Reuniones con la población.

Actividad 2: Juntas de evaluación.

Tabla N°1. La Planificación Estratégica como Herramienta de Gestión que influye en la Determinación del FODA por parte del Personal que labora en la Microred Usquil, Provincia de Otuzco, Departamento de La Libertad 2013

| | PRETEST | | POSTEST | | X ² | P |
|----------------------|---------|------|---------|------|----------------|---------|
| | N° | % | N° | % | | |
| FORTALEZAS | | | | | | |
| Determina | 14 | 58.4 | 22 | 91.6 | 7.11 | P<0.001 |
| No Determina | 10 | 41.6 | 2 | 8.4 | | |
| DEBILIDADES | | | | | | |
| Determina | 13 | 54.2 | 23 | 95.8 | 11.11 | P<0.001 |
| No Determina | 11 | 45.8 | 1 | 4.2 | | |
| AMENAZAS | | | | | | |
| Determina | 11 | 45.8 | 21 | 87.5 | 9.37 | P<0.01 |
| No Determina | 13 | 54.2 | 3 | 12.5 | | |
| OPORTUNIDADES | | | | | | |
| Determina | 19 | 79.2 | 24 | 100 | 5.58 | P<0.05 |
| No Determina | 5 | 20.8 | 0 | 0 | | |

Fuente: Encuesta realizada al personal asistencial y administrativo que labora en la Microred de salud Usquil

En la tabla N°1 se buscó evidenciar si la planificación estratégica como herramienta de gestión influye en la determinación del FODA por parte del personal que labora en la microred de salud Usquil, donde se obtuvo como resultado del análisis de las encuestas que se aplicaron antes y después de la ejecución del plan estratégico, que la determinación de las fortalezas mejoraron de un 58.4% a un 91.6%, las debilidades de un 54.2% a un 95.8%, las amenazas de un 45.8% a un 87.5% y las oportunidades de un 79.2% a un 100%.

Tabla 2 La Planificación Estratégica como Herramienta de Gestión que Mejora la Efectividad y Oportunidad de la Atención brindada a los usuarios en la Microred de Salud Usquil, Provincia de Otuzco, Departamento de La Libertad 2013.

| | PRETEST | | POSTEST | | X ² | P |
|---------------------|---------|------|---------|------|----------------|---------|
| | N° | % | N° | % | | |
| EFFECTIVIDAD | | | | | | |
| Malo | 15 | 14.3 | 5 | 4.8 | 31.77 | P<0.001 |
| Regular | 65 | 61.9 | 35 | 33.3 | | |
| Bueno | 25 | 23.8 | 65 | 61.9 | | |
| OPORTUNIDAD | | | | | | |
| Malo | 35 | 33.3 | 5 | 4.8 | 101.52 | P<0.001 |
| Regular | 65 | 61.9 | 25 | 23.8 | | |
| Bueno | 5 | 4.8 | 75 | 71.4 | | |

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios que acuden a la Microred de salud Usquil

En la tabla N° 2, se buscó precisar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la efectividad y oportunidad de la atención brindada a los usuarios en la microred de salud Usquil, donde se obtuvo como resultado del análisis de las encuestas que se aplicaron antes y después de la ejecución del plan estratégico que previo a la aplicación del plan solo el 23.3 % consideraba que la efectividad brindada en la atención era buena, luego de ejecutado el plan en un 61.9% considero que era buena. Con respecto a la oportunidad antes del plan el 4.8% consideraba que la oportunidad brindada durante la atención era buena y luego de ejecutado el plan mejoro en un 71.4%.

Tabla N° 3 La Planificación Estratégica como Herramienta de Gestión que Mejora la Seguridad y Equidad de la Atención brindada a los Usuarios en la Microred de Salud Usquil, Provincia de Otuzco, Departamento de La Libertad 2013.

| | PRETEST | | POSTEST | | X ² | P |
|------------------|---------|------|---------|------|----------------|---------|
| | N° | % | N° | % | | |
| SEGURIDAD | | | | | | |
| Malo | 50 | 47.6 | 5 | 4.8 | 59.96 | P<0.001 |
| Regular | 40 | 38 | 45 | 42.9 | | |
| Bueno | 15 | 14.4 | 55 | 52.3 | | |
| EQUIDAD | | | | | | |
| Malo | 65 | 61.9 | 5 | 4.8 | 91.42 | P<0.001 |
| Regular | 25 | 23.8 | 25 | 23.8 | | |
| Bueno | 15 | 14.3 | 75 | 71.4 | | |

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios que acuden a la Microred de salud Usquil

En la tabla N° 3, se buscó demostrar si la planificación estratégica como herramienta de gestión, mejora la seguridad y equidad durante la atención brindada a los usuarios en la Microred de salud Usquil, donde se encontró como resultado del análisis de las encuestas que se aplicaron antes y después de la ejecución del plan estratégico, que antes de ejecutar el plan solo el 14.4% consideraba que se brindaba una buena seguridad, luego de ejecutado el plan mejoro en un 52.3%. Con respecto a la equidad antes de aplicar el plan estratégico solo el 14.3% consideraba que la equidad brindada era buena y luego de la ejecución del plan el 71.4% considero que la equidad durante su atención era buena.

Tabla N° 4 La Planificación Estratégica como Herramienta de Gestión Mejora la Atención Centrada al Paciente en la Microred de Salud Usquil, Provincia de Otuzco, Departamento de La Libertad 2013

| ATENCION CENTRADA EN EL PACIENTE | PRETEST | | POSTEST | | X ² | P |
|----------------------------------|---------|------|---------|------|----------------|--------|
| | N° | % | N° | % | | |
| Malo | 20 | 19 | 15 | 14.3 | 7.85 | P<0.05 |
| Regular | 75 | 71.4 | 65 | 61.9 | | |
| Bueno | 10 | 9.6 | 25 | 23.8 | | |

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios que acuden a la Microred de salud Usquil

En la tabla N° 4, se buscó determinar si la aplicación de la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la atención centrada al paciente durante la atención brindada en la Microred de salud Usquil, obteniendo como resultado del análisis de las encuestas que se aplicaron antes y después de la ejecución del plan estratégico, que previo a la aplicación del plan el 9.6% consideraba que la atención centrada al paciente brindada en la atención era buena y el 23.8% considero que era buena luego de ejecutada la planificación estratégica.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la investigación, se basaron en la definición de las variables en estudio en su ámbito pertinente, que en este caso con aplicación del planeamiento estratégico, se busca optimizar los resultados de la calidad de atención en la microred de salud Usquil.

Los datos obtenidos en la investigación, han permitido determinar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la calidad de atención brindada a los pacientes en la microred de salud Usquil provincia de Otuzco. Luego de realizar el análisis correspondiente con los test previos y posteriores a la muestra seleccionada, se obtuvieron los siguientes resultados:

En relación a tabla 1, se buscó evidenciar si la planificación estratégica como herramienta de gestión influye en la determinación del FODA por parte del personal que labora en la microred de salud Usquil, donde se obtuvo como resultado que previo a la aplicación de la planificación estratégica, las fortalezas se determinaron en un 58.4%, las debilidades en un 54.2%, las amenazas en un 45.8% y las oportunidades en un 79.2%, y luego de la aplicación del plan se logró determinar las fortalezas en un 91.6%, las debilidades en un 95.8%, las amenazas en un 87.5% y las oportunidades en 100%.

Por otro lado, de acuerdo estudio realizado por Castillo (2011: 17), reporta los resultados que se asemejan al estudio realizado sobre el planeamiento estratégico en el Hospital Regional de la Policía Nacional Chile. Donde concluyó que la planificación estratégica es una herramienta fundamental para construir una cultura organizacional y elevar los niveles de calidad y productividad lo que genera una total satisfacción y complacencia del personal policial por los servicios de salud recibidos.

Con respecto a la tabla 2, se buscó demostrar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la seguridad y equidad del paciente durante su atención en la microred de salud

Usquil, provincia de Otuzco, donde se obtuvo como resultados que previo a la aplicación del plan el 14.4% de los pacientes consideraban que la seguridad brindada en la atención era buena y el 47.6% que era mala, luego de aplicado el plan estratégico el 4.8% considero que la seguridad brindada era mala y el 52.3% que era buena.

Con respecto a la equidad previo a la aplicación del plan estratégico el 61.9% consideraba que era mala y el 14.3% que era buena, luego de la aplicación del plan el 71.4% considero que la equidad durante su atención era buena.

Los resultados se asemejan a lo encontrado por Rencores (2011: 47), quien reporta un estudio en el que buscó determinar la calidad de los servicios de atención al cliente en función de la satisfacción de los usuarios o clientes externos. Se concluyó que los clientes presentaban un mayor descontento con la forma como se les atendía, lo que fue tomado en cuenta por la gerencia como una debilidad a tomar en cuenta y sobre la cual se planteó el desarrollo de alternativas enmarcadas dentro de la planificación estratégica a partir de la formulación de políticas de atención individualizada a cada cliente.

Asimismo, López (2011: 19), realizo un trabajo de investigación sobre “La Seguridad del Paciente en la Prestación de Servicios de Salud de Primer Nivel de Atención Medellín”, donde se concluyó que el problema de la seguridad del paciente tiene que ver no solo con factores humanos o institucionales, sino también a voluntades políticas y factores académicos y tecnológicos que están relacionados con la atención de los pacientes.

En lo que respecta a la tabla 3, se buscó precisar si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la efectividad y oportunidad de la atención en la microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, donde se encontró como resultados que previo a la aplicación del plan el 14.3% de los pacientes consideraban que la efectividad brindada en la atención era mala y el 71.4% considero que era buena luego de la aplicación del plan. Luego se encontró que el 4.8% considero que la oportunidad durante su atención fue buena, luego de aplicado el plan se obtuvo como resultado que el 71.4%

Nuestros hallazgos coinciden con Múnera (2011:76-86), quien realizó un estudio titulado la calidad de la atención en salud en la ciudad de Medellín, Colombia. Los participantes fueron 18 usuarios. Donde se obtuvo como resultado, que existen dificultades en la atención brindada por el personal en salud, esto como consecuencia del modelo de salud eficientista y tecnicista, donde el usuario como sujeto y persona es cada vez más invisible.

La investigación realizada por García (2012: 56), la evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud “el bosque”. Guayaquil – Ecuador. Donde se concluyó que en cuanto al criterio del usuario obtenido a través de la encuesta realizada sobre infraestructura, equipamiento, calidad técnica y calidez de atención, mencionan quejas especialmente en la comodidad de los asientos, de la sala de espera de la ventilación, de la asignación de los turnos, del tiempo de espera para la atención, del trato del personal. En porcentajes, la evaluación realizada señala la satisfacción del usuario en un 37% como muy buena, con buena en un 35%, de atención excelente en un 25% y de grados de insatisfacción en un 6% como regular y en 1% como mala.

En lo relacionado a la tabla 4, determina si la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la atención centrada al paciente durante su atención en la microred de salud Usquil, provincia de Otuzco. Donde se encontró que previo a la aplicación del plan el 9.6% de los pacientes consideraban que la atención centrada al paciente brindada en la atención era buena y el 23.8% considero que era buena luego de la aplicación de la planificación estratégica.

El aporte realizado por Ratti (2011: 53), en su estudio titulado “Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar”. Donde se concluyó que la atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión trato humano hacia las usuarias y/o clientes obtuvo como resultado una calidad de atención regular con un 53.33%, la calidad de la atención incluye dos dimensión la técnica (el mejor diagnóstico y tratamiento al menor riesgo) consistente en seguir la mejor estrategia de atención que la ciencia actual hace posible. Y la interpersonal (Trato Humano).

Estos resultados discrepan con el resultado realizado en Lima -Perú, donde los resultados fueron que la Calidad de Atención ofrecida por Enfermería en la dimensión Humana fue Buena donde el paciente recibe una atención personalizada, con respeto y amabilidad. En cuanto al nivel de calidad de atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión Cuidados Proporcionados a las usuarias y/o clientes este estudio obtuvo como resultado, que la calidad de atención fue Regular en un 100%.

En todos los aspectos que fueron objetivos del estudio se logró determinar la aportación que género la planificación estratégica como herramienta de gestión, dando resultados satisfactorios tanto para el personal que labora en el establecimiento de salud así como la población que acude a ser uso de los servicios que brinda.

V. CONCLUSIONES

El análisis del presente trabajo de investigación y de acuerdo a los hallazgos y resultados, se arriba a las siguientes conclusiones:

1. La planificación estratégica es una herramienta de gestión que mejora la calidad de atención brindada a los usuarios que acuden a la microred de salud Usquil, provincia de de Otuzco, departamento de La Libertad 2013.
2. Se realizó el diagnostico estratégico y análisis FODA, lo cual permitió establecer su situación actual de la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad 2013
3. Se ejecutó la propuesta de planificación estratégica como herramienta de gestión, logrando mejorar la organización, gestión, evaluación y la calidad de atención en la microred de salud Usquil.
4. Se evidenció que la planificación estratégica como herramienta de gestión influye en la determinación del FODA por parte del personal que labora en la Microred de salud Usquil, provincia de Otuzco, departamento de La Libertad 2013.mejorando la determinación de las fortalezas n un 91.6%, las debilidades en un 95.8%, las amenazas en un 87.5% y las oportunidades n un 100%.
5. Se demostró que la efectividad brindada durante la atención a los pacientes por parte del personal de la microred de salud Usquil, mejoro de un 23.8% a un 61.9% y la oportunidad brindada por el personal durante la atención incremento de un 4.8% a un 71.4%
6. Se precisó que la planificación estratégica como herramienta de gestión mejoro la seguridad brindada a los pacientes en la microred de salud Usquil de un 14.4% a un 52.3% y la equidad brindada durante la atención se incrementó de un 14.3% a un 71.4%.
7. Se señaló que la planificación estratégica como herramienta de gestión mejora la atención centrada a los pacientes durante su atención en la microred de salud Usquil, de un 9.6% a un 23.8%.

RECOMENDACIONES:

- Fomentar y promover la investigación abordándola desde una perspectiva multidisciplinaria en el contexto de las necesidades de los usuarios.
- Desarrollar un estudio de intervención tomando en cuenta la particularidad causal como mecanismo eficaz para disminuir, modificar o erradicar la atención inadecuada.
- Fomentar la calidad de atención en los pacientes, integrando las capacidades y estrategias con que cuentan el personal de salud, para lograr cambios conductuales que se mantengan en el tiempo.
- Para lograr mejorar la calidad de atención, se debe impulsar a todo el equipo de salud, líderes comunales, dirigentes sociales y políticos, tomando en cuenta la realidad existente en Usquil.
- Reuniones trimestrales del personal, para evaluar los avances en la mejora de la calidad de atención.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ARRIOLA A. 2012. **“Enfoques de administración de procesos, Identificación y gestión de procesos claves”**. Clase de Procesos Hospitalarios, Universidad de Valparaíso. Valparaíso. Chile.
- ASENJO, M. 2012. **“Las claves de la gestión hospitalaria”**. Editorial Amat. Canadá.
- BRAVO, J. 2011. **“Gestión de procesos Alineados con la estrategia”**. Editorial Evolución. 4ª Edición. Ecuador.
- CASTILLO, M. 2011. **“Planeamiento estratégico en el Hospital Regional de la Policía Nacional”**. Chile.17.
- ESCALONA, S. 2012. **“Competencias de los profesionales de enfermería en la ejecución del Plan Estratégico Social”**. Ministerio de Salud. Cuba. 65.
- GARCÍA, A. 2012. **“La evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud el bosque”**. Guayaquil – Ecuador.56.
- GUERRERO, M. 2011. **“Plan Estratégico para la implementación de un Sistema de Telemedicina Nacional”**. Guatemala. 54.
- GUZZETTA, B. 2012. **“Modelo de Desarrollo Estratégico para un Municipio Sanitario José Antonio Páez. Yaracuy”**. Colombia. 38.
- LÓPEZ, V. 2011. **“La Seguridad del Paciente en la Prestación de Servicios de Salud de Primer Nivel de Atención Medellín”**. Colombia. 19.
- MENGUZZATO, M., RENAU, J. 2011. **“La Dirección Estratégica de la Empresa”**, Ariel, Barcelona. España.
- MÚNERA, H. 2011. **“Calidad de la atención en salud. Más allá de la mirada técnica y normativa”**. Invest Educ Enferm.. Medellín, Colombia. 76 – 86
- PÉREZ, J. 2011. **“Gestión por procesos”**. 4ª edición. Editorial Esic. Madrid España.
- RATTI, M. 2011. **“Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar”**. Colombia. 53.
- RENCORES, G. 2011.” **Determinar la calidad de los servicios de atención al cliente en función de la satisfacción de los usuarios o clientes externos”**. Colombia. 47.
- SOLANO, D. 2012. **¿Qué significa calidad en la educación?** Edit. Noriega. Santiago de Chile.
- ROVERE, M. 2011. **“Planificación estratégica de recursos humanos, Serie Desarrollo de Recursos Humanos n°96”**. Washington, D.C. estados unidos.
- VELASCO, R., LEVAGGI, P., PEÑA, A. y RODRIGUEZ, J. 2013. **”Planeamiento Estratégico del Sector Salud Privada en Lima”**. Perú. 45.
- VIDAL M, CASTELL – FLORIT P Y ACEVEDO M. 2012. **“Formación en valores y ética en el trabajo de salud”** [monografía en Internet]. La Habana: ENSAP; Cuba.

ANEXO 1**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA MICRORED USQUIL**

La presente encuesta tiene por finalidad recoger su opinión objetiva en lo que respecta a la calidad en salud.

INSTRUCCIONES:

1.- ASIGNAR PUNTAJE A CADA ITEMS DE ACUERDO A LA ESCALA VALORATIVA

2.-MARCAR LA RESPUESTA QUE USTED CONSIDERE

SIEMPRE: 5 A VECES: 3 NUNCA: 1

| INDICADORES | NUNCA | A VECES | SIEMPRE |
|--|--------------|----------------|----------------|
| 1.-¿Se han elaborado planes estratégicos en la microred Usquil? | | | |
| 2.-¿La imagen institucional que brinda la microred es la adecuada? | | | |
| 3.-¿La gestión y coordinación de la microred es buena? | | | |
| 4.-¿Se da solución a los problemas de forma oportuna? | | | |
| 5.-¿Se han elaborado planes de monitoreo y evaluación? | | | |
| 6.-¿El personal muestra un alto nivel competitivo? | | | |
| 7.-¿El personal está dispuesto al cambio? | | | |
| 8.-¿Existe estabilidad laboral para el personal que labora en la microred? | | | |
| 9.-¿Se brinda capacitaciones al personal de la microred? | | | |
| 10.-¿Existe inversión en salud? | | | |
| 11.-¿Los directivos presentan liderazgo? | | | |
| 12.-¿Las características del entorno son convenientes para la institución? | | | |
| 13.-¿La infraestructura de la institución se adecua al uso que se le da? | | | |
| 14.-¿La distribución de los ambientes es la apropiada la atención? | | | |
| 15.-¿Cuenta con ambientes necesarios para las actividades a realizar? | | | |
| 16.-¿Los ambientes son favorables para el normal desarrollo de la actividad? | | | |
| 17.-¿Asegura el dialogo con todos los miembros de la institución? | | | |
| 18.-¿Los medios que usan como documentos, reuniones, boletines, entre otros son los apropiados? | | | |
| 19.-¿La cultura organizacional responde a los principios de claridad, integridad y atención que asegure el entendimiento | | | |

| | | | |
|---|--|--|--|
| y la opinión? | | | |
| 20.-¿Promueve las relaciones humanas entre los miembros de la institución? | | | |
| 21.-¿Se brinda al usuario un trato afectivo y cordial? | | | |
| 22.-¿Se informa periódicamente sobre la eficiencia en la gestión en salud? | | | |
| 23.-¿Las funciones que cumplen son definidas? | | | |
| 24.-¿Se brinda información oportuna cuando se solicita? | | | |
| 25.-¿Prevé la conservación y mejoramiento de los ambientes de la institución? | | | |
| 26.-¿Existe organigrama funcional? | | | |
| 27.-¿Los materiales educativos se usan en forma apropiada? | | | |
| 28.-¿Existe organigrama estructural? | | | |
| 29.-¿Planifica con anticipación las necesidades de la institución? | | | |

PUNTAJE: **Bueno:** 100-145
29-59

Regular: 60-99

Malo:

ANEXO N° 2

“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA MICRORED USQUIL, OTUZCO, LA LIBERTAD - 2013”

INSTRUCCIONES: Se realizará la encuesta en un tiempo aproximado de 15 minutos con una previa explicación a los pacientes que acepten participar del estudio. Responda cada pregunta marcando una de las cinco opciones:

1=Totalmente en desacuerdo

4=De acuerdo

2=En desacuerdo

5=Totalmente de acuerdo

3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

| DIMENSIÓN | ITEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------|---|---|---|---|---|---|
| Efectividad | ¿Está usted satisfecho con el conocimiento y la experiencia del profesional de salud? | | | | | |
| | ¿Está usted satisfecho con la habilidad del profesional de salud para relacionarse y comunicarse? | | | | | |
| Oportunidad | ¿Considera usted que el momento de atención fue oportuno? | | | | | |
| | ¿Considera usted que el lugar de atención fue adecuado? | | | | | |
| | ¿Considera usted que el tiempo empleado para su atención fue oportuno? | | | | | |
| Seguridad | ¿Usted se siente seguro al ser atendido en este establecimiento de salud? | | | | | |
| Equidad | ¿Considera usted que durante la atención no | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| | existió discriminación de sexo, raza, creencias religiosas, políticas, ni socioeconómicas? | | | | | |
| Atención centrada en el paciente | ¿Siente usted que se respetan las preferencias de los pacientes? | | | | | |
| | ¿Se valora al paciente atendándolo de acuerdo a sus necesidades? | | | | | |

PUNTAJE: Bueno: 35-45

Regular: 25-34

Malo: 9-24

