

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS:

“GESTION DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE
ATENCIÓN A USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA
HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO”
HUÁNUCO - 2017

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

PRESENTADO POR: BACH. HUAYANAY BULLON

RAYDA LUZ

DOCENTE ASESOR: LIC. DIANA HUERTO ORIZANO

HUANUCO- PERU

2017

DEDICATORIA

A Dios, por haber estado presente en mi vida, en todo tiempo y haberme dado sabiduría y salud para lograr todos mis objetivos.

A mi madre Teodora, por haberme apoyado en todo tiempo, por sus consejos, y motivación para siempre salir adelante a pesar de las adversidades., pero más que nada, por su amor incondicional.

A mi padre Eleodoro por los ejemplos de superación y lucha venciendo las dificultades, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis familiares

A mis hermanas, hermano por apoyarme esta tesis. con sus consejos en todo tiempo, y por siempre estar unidos compartiendo alegrías y tristezas, por participar directa indirectamente en la elaboración de
¡Gracias a ustedes!

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud, vida y sabiduría para poder cumplir todas mis metas trazadas.

A mi asesora por apoyarme en la realización de esta Tesis bajo su dirección, su confianza y apoyo en mi trabajo por guiar mis ideas ha sido un aporte invaluable. Le agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de la elaboración de mi Tesis.

INDICE

INDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE

RESUMEN

ABSTRAC

INTRODUCCION

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

| | |
|--|----|
| 1.1. Descripción del Problema | 09 |
| 1.2. Formulación del Problema | 11 |
| 1.3. Objetivo General | 12 |
| 1.4. Objetivos Específicos..... | 12 |
| 1.5. Justificación de la Investigación | 12 |
| 1.6. Limitaciones de la Investigación | 13 |
| 1.7. Viabilidad de la Investigación | 13 |

CAPITULO II

MARCO TEORICO

| | |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes de la Investigación | 14 |
| 2.2. Bases Teóricas | 15 |
| 2.3. Definiciones Conceptuales | 24 |
| 2.4. Hipótesis | 26 |
| 2.5. Variables | 26 |
| 2.5.1. Variable Independiente..... | 26 |
| 2.5.2. Variable Dependiente | 26 |
| 2.6. Operacionalización de Variables | 27 |

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

| | |
|----------------------------------|----|
| 3.1. Tipo de Investigación | 28 |
| 3.1.1. Enfoque | 28 |
| 3.1.2. Alcance o Nivel | 28 |
| 3.1.3. Diseño | 28 |

| | |
|---|----|
| 3.2. Población y Muestra | 29 |
| 3.2.1. Población | 29 |
| 3.2.2. Muestra | 29 |
| 3.3. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos | 30 |
| 3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información. | 30 |

CAPITULO IV

RESULTADOS

| | |
|--------------------------------------|----|
| 4.1. Procesamiento de Datos | 32 |
| 4.2. Contrastación de hipótesis..... | 47 |

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 5.1. Contrastación de los Resultados del Trabajo de Campo con los referentes Bibliográficos | 50 |
| CONCLUSIONES | 57 |
| RECOMENDACIONES | 59 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 60 |
| ANEXOS | 63 |
| MATRIZ DE CONSISTENCIA | 64 |

INTRODUCCION

La presente tesis de tipo Descriptivo correlacional tuvo como objetivo Determinar la influencia de la Gestión de Recursos Humanos en la calidad de atención de los usuarios del servicio de Odontología del “Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano”- Ciudad de Huánuco. Las dimensiones que se analizaron en la variable independiente fueron el desempeño laboral, la capacitación. Para la obtención de información se aplicó una encuesta al total de los trabajadores del servicio de Odontología del hospital que son 12, En el caso de la variable independiente se consideró a la eficiencia y a la seguridad. Del mismo modo para obtener una información se aplicó una encuesta a la muestra de 169 usuarios que acudieron al servicio de odontología. Los resultados obtenidos han demostrado que Efectivamente la gestión de recursos humanos si influye significativamente en la calidad de atención al usuario, como se puede observar en el grafico N° 2 las causas por las que no se cumplen con las metas programadas en la atención del paciente 60% refiere por la no continuidad de tratamiento y un 40% menciona la falta de la elaboración de un buen plan de tratamiento contrastando con los gráficos N° 10 donde se observa que el 53% de los encuestados mencionan que el Odontólogo no le brindo Orientación sobre la importancia de su salud bucal y en el grafico N° 11 el 85% de los usuarios encuestados mencionan que no se les entrego un plan de tratamiento conllevando a la no continuidad de tratamiento al usuario.

Por todo lo mencionado se ha podido demostrar que la gestión de recursos humanos influye en la calidad de atención a los usuarios del servicio de Odontología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención a Usuarios del servicio de Odontología Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco 2017” de tipo, descriptivo correlacional tuvo como objetivo Determinar la influencia de Gestión de Recursos Humanos en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Ciudad de Huánuco 2017. En el Primer trimestre del 2017

Para una mayor comprensión, este estudio estuvo organizado de la siguiente manera: en el capítulo I, la Descripción del Problema, la Formulación del Problema: El Objetivo General y Específicos, Justificación de la investigación, Limitaciones de la Investigación, Viabilidad de la Investigación. En el capítulo II se apreciará: El Marco Teórico, Los Antecedentes, las Bases Teóricas, la Hipótesis, la Operacionalización de variables. En el capítulo III, observaremos la Metodología de la Investigación, la Población y Muestra a estudiar y la forma de recolección de datos aplicados. En el capítulo IV: Se observa los resultados obtenidos por la investigación y la contratación de la hipótesis general y específicas, y por último observaremos la discusión de resultados de la variable independiente y la variable dependiente, donde se apreciará también las conclusiones y recomendaciones de la presente investigación lograda

ABSTRAC

The present research work entitled "Management of Human Resources and Quality of Care to Users of the Hospital Regional Odontology Service Hermilio Valdizan - Huánuco 2017" type, descriptive correlate had as objective to determine the influence of Human Resources Management in the quality of care To users of the Dentistry service - Regional Hospital Hermilio Valdizan Medrano City of Huánuco 2017. In the first quarter of 2017

For a better understanding, this study was organized as follows: In Chapter I, Problem Description, Problem Formulation: General and Specific Objective, Justification of Research, Limitations of Research, Feasibility of Research. In Chapter II we will see: The Theoretical Framework, The Background, Theoretical Basis, Hypothesis, The Operationalization of Variables. In Chapter III, we will observe the Methodology of Research, Population and Sample to study and the way of data collection applied. In Chapter IV: We observe the results obtained by the research and the contracting of the general and specific hypotheses, and finally we will observe the discussion of the results of the independent variable and the dependent variable, which will also appreciate the conclusions and recommendations of the Present successful research

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La Gestión de recursos humanos es un asunto de suma importancia y necesidad en las organizaciones sociales, comerciales, de servicios, etc., sobre todo, cuando se trata de brindar un servicio de calidad a los usuarios.

El éxito de toda organización depende de una serie de factores, en su mayoría, referidos a la actividad de recursos humanos, esfera que tiene que asumir grandes retos por los cambios que se vienen produciendo en el mundo en todos los aspectos, y su repercusión inmediata en los procesos económicos y sociales.

Tal es el caso de las instituciones Hospitalarias, la misma que no solamente debe acreditar una buena atención de salud a los miles de usuarios que diariamente buscan atención, sino que la gestión de recursos humanos debe también ser óptima.

A nivel mundial son muchas las acepciones que se han dado al concepto de calidad, desde las genéricas hasta las específicas referidas a los servicios de salud. En este último caso, una de las más aceptadas es la de Avedis Donabedian que dice:

La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equipo más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (1)

Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención médica debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud. Por ende, el término “médica” no se refiere solamente al ejercicio profesional de los médicos. De igual manera. Cuando se habla de “Usuarios” no se

refiere únicamente al paciente sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud. (2)

La calidad en salud tiene su fundamento y razón de ser en la calidad de vida, como justa aspiración de los pueblos y deber de todos los actores sociales, conducida por los gobiernos. La calidad de la prestación es consecuencia del derecho de salud. (3)

La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino por el contrario, la calidad en los servicios de salud debe ser la misma en todos los establecimientos de salud. (4) .

(1, 2, 3,4) Documento técnico RM 519-2006/MINSA” Sistema de Gestión de la calidad en Salud”

En el Servicio de odontología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco se brinda atención a todos los pacientes referidos de los establecimientos de salud de periferie a población que cuenta con Seguro integral de salud y los no asegurados la atención es a demanda ya que no hay tope en la cantidad de atención al día. En los últimos años los resultados según demuestran que no se han cumplido la meta establecida (Ver anexo N°4), en cuanto a persona tratada y un porcentaje bastante considerable solo recibe la primera evaluación, y no cuentan con un plan de tratamiento tal es así que el año 2016 según informe anual se logró las siguientes coberturas en los siguientes productos:

Atención estomatológica Preventiva 40%

Atención estomatológica Recuperativa 12%

Atención estomatológica Especializada 37%

En muchos casos el personal a cargo no cumple con informar al paciente el resultado de la primera evaluación odontológica integral del usuario para un tratamiento integral oportuno, así mismo la poca información disponible con respecto a los diversos trámites que deben realizar los usuarios para ser atendidos, genera incomodidad a los usuarios de mayor edad (ancianos), a mujeres en estado de gestación, etc. Los medios de información y orientación, tales como paneles, periódicos murales, señalizaciones, etc., que guíen a los pacientes o usuarios para

ser atendidos óptimamente es muy limitado, lo cual genera un desconocimiento de su salud bucal integral del usuario que acude al servicio de Odontología, la pérdida de continuidad en la atención de salud bucal integral, conllevando al deterioro de la salud bucal y desconocimiento de los factores de riesgo individual y colectiva para lograr la disminución de las patologías bucales que ayudan a mejorar la capacidad masticatoria y la contribución de la malnutrición de la población. La presente investigación pretende averiguar cómo influye la gestión de los recursos humanos en la calidad de atención de los usuarios del servicio de odontología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano"- Ciudad de Huánuco. Ya que eso va a ayudar a elaborar estrategias para lograr el cumplimiento en la cantidad de usuarios atendidos que cumplan con el plan de tratamiento y poder mejorar la salud bucal de la población.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

Habiendo observado al Servicio de Odontología del Hospital sujeto de la investigación se puede formular los problemas de la siguiente manera:

1.2.1. PROBLEMA GENERAL:

¿Cómo influye Gestión de Recursos Humanos en la calidad de atención a usuarios del servicio de odontología -Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo influye el desempeño laboral en la calidad de atención a Usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017?
- ¿Cómo influye la capacitación del personal en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017?

1.3. OBJETIVO GENERAL

Determinar cómo influye Gestión de Recursos Humanos en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología, Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017.

1.4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar cómo influye el desempeño laboral en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017
- Determinar como la capacitación del personal influye en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017

1.5. JUSTIFICATION DE LA INVESTIGATION

- **Justificación teórica.** – La presente investigación usa información conceptual para contrastar una realidad, el mismo que deriva de nuevos conocimientos para la posterior aplicación de los factores de Gestión de Recursos Humanos y Calidad de Atención a Usuarios del Servicio de Odontología del Hospital Regional Hermilio Valdizan.
- **Justificación Práctica.** - La presente investigación utiliza variables que son estudiadas en la ciencia administrativa en las diferentes materias, permitiendo que el tesista use estos elementos para explicar lo que se propone analizar en la formulación del informe final.
- **Justificación metodológica.** – Por su naturaleza la tesis usa metodologías validadas de la investigación científica, para ello haremos uso de la inducción, deducción, u otros elementos complementarios como la observación que permitirá la constatación de hipótesis

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La dificultad que se encuentra en el desarrollo de la presente investigación es que no contamos con el tiempo suficiente para poder llevar a cabo una investigación completa, y solo analizaremos el periodo comprendido entre los meses de enero, febrero y marzo del año 2017.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

El presente trabajo es viable porque cuenta con el apoyo de personal del servicio de odontología.

Este estudio de investigación es viable puesto que el investigador tiene la ventaja de trabajar en el servicio de Odontología del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano, tiene acceso a registro de atenciones comprendidas en los meses de estudio, además cuenta con los recursos como el material para su realización.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Álvaro García 2004 "Gestión de la Calidad Asistencial en Cirugía Oral y maxilofacial: Análisis de 15 años de registro de actividad del servicio de cirugía del Hospital Universitario Virgen del Rocío" Universidad de Sevilla, España; Concluye que la moderna concepción de la calidad asistencial debe considerar tanto los aspectos económicos como los científicos técnicos y los relacionales, en este sentido parece acertada la definición que de asistencia óptima hace la organización Mundial de la Salud. El paciente es, y será en el futuro el centro del Sistema sanitario público, demandando en su atención capacidad de elección, inmediatez, alta resolución, continuidad asistencial y trato personalizado

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Liliam C. Romero Ameri, 2008 "Percepción Del Paciente Acerca De La Calidad De Atención Que Brinda La Enfermera en el Servicio De Medicina En El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión" Lima Universidad Mayor de San Marcos Perú. Las conclusiones fueron entre otras que: La percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de la privacidad, no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación.

2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL

Arce C6ndor Miguel, Ferrer Altamirano Recio, Ram6rez Santiago Rommell 2006 “Aplicaci6n De Un Programa De Capacitaci6n Sobre Proceso De Atenci6n De Enfermer6a En La Calidad De Atenci6n Que Brinda Las Enfermeras De Los Servicios De Medicina Y Cirug6a Del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Hu6nuco 2006” universidad Hermilio Valdizan - Hu6nuco Per6 La aplicaci6n del programa de capacitaci6n fue efectivo debido a que los resultados mostraron un incremento altamente significativo ($p > 0.05$) en el conocimiento en el proceso de atenci6n de enfermer6a mejorando as6 la calidad de atenci6n brindado por las enfermeras.

La relaci6n a los resultados sobre el nivel de conocimiento, antes de la capacitaci6n fueron en la mayor6a porcentaje de malo a regular en la post prueba el nivel de conocimiento fue de bueno a regular.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. GESTI6N DE RECURSOS HUMANOS

Seg6n Huam6n (2005) El recurso humano es el m6s importante para el funcionamiento de cualquier organizaci6n. No son las instituciones las que tienen las personas, sino las personas las que hacen las instituciones, son su principal ventaja competitiva y, por lo tanto, son un factor cr6tico en el que hacer de salud. En su doble papel de ser un factor estructural y productivo de las organizaciones, conforman pr6cticas, establecen las formas de relaciones, definen valores, organizan y desarrollan el proceso de trabajo en salud, por un lado, y, por el otro, se articulan con los otros factores de producci6n para generar servicios de salud. Constituyen el recurso de mayor concurrencia, m6s din6mico, creativo e innovador, que piensa, que decide, que apoya o deja apoyar, que aprende, que puede cambiar.

Interpretando a Barquín (1988), siendo los servicios de salud, servicios de personas que atienden personas, es imprescindible reconocer la significación de los recursos humanos, no solo como factor estructural sino también como el principal factor de cambio y transformación; y al mismo tiempo el más fuerte elemento de sostenibilidad y estabilización de esos cambios cuando éstos se llegan a instalar en la cultura institucional. Asimismo, que el componente talento o potencial humano es inherente a toda rama del quehacer en salud y que en el proceso de reforma cobra aún mayor importancia para el logro de los objetivos del cambio. No hay duda que, en cualquier sistema de servicios de salud, son sus recursos humanos quienes en última instancia definen los servicios que serán producidos; cuando y donde, y en qué cantidad serán consumidos, y en consecuencia cuál es el impacto que tendrán dichos servicios sobre la condición de salud de las personas.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por **Stoner (1994, p. 510)**, quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas. **Chiavenato (2002, p. 236)**, expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la

organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral". En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Al respecto, **Chiavenato (2000, p. 367)**, expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo. El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

2.2.3. CAPACITACIÓN

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador (**Alfonso Silíceo 2011, Capacitación y desarrollo personal Pag. 26**)

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Concretamente, la capacitación: busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa, en un proceso estructurado con metas bien definidas.

La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de perfil de puesto.

Dados los cambios continuos en la actividad de las organizaciones, prácticamente ya no existen puestos de trabajo estáticos. Cada persona debe estar preparada para ocupar las funciones que quiera la empresa. El cambio influye sobre lo que cada persona debe saber, y también sobre la forma de llevar a cabo las tareas.

Una de las principales responsabilidades de la supervisión es adelantarse a los cambios previendo demandas futuras de capacitación, y hacerlo según las aptitudes y el potencial de cada persona.

2.2.4. CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

Interpretando a **Ishikawa y Cárdenas** (2003), La calidad es un concepto que ha ido variando con los años y que existe una gran variedad de formas de concebirla en las empresas, a continuación, se detallan algunas de las definiciones que comúnmente son utilizadas en la actualidad. La calidad es:

- a). -Satisfacer plenamente las necesidades del cliente.
- b). -Cumplir las expectativas del cliente y algunas más.
- c). -Despertar nuevas necesidades del cliente.

- d). -Lograr productos y servicios con cero defectos.
- e). -Hacer bien las cosas desde la primera vez.
- f). - Diseñar, producir y entregar un producto de satisfacción total.
- g). -Producir un artículo o un servicio de acuerdo a las normas establecidas.
- h). -Dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.
- i). - Sonreír a pesar de las adversidades.
- j). -Una categoría tendiente siempre a la excelencia.
- k). -Calidad no es un problema, es una solución

CALIDAD DEL SERVICIO EN SALUD La calidad de los servicios de salud es el desempeño apropiado de las intervenciones que se sabe son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tienen la capacidad de producir impacto, sobre la mortalidad y la morbilidad **(Magalon G, Galán. G, Pontón. G 2006)**

El Ministerio de Salud (MINSA) reconoce, en sus documentos oficiales, que la calidad en la prestación de salud es una preocupación medular en la gestión del sector y hace suya la definición de calidad enunciada originalmente por Avedis Donabedian: “La calidad de la atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. **Normas Técnicas De Estándares De Calidad Para Hospitales e Institutos Especializados - Lima Peru 2003**

DERECHOS DE LOS USUARIOS EN SALUD

Según **MORALES S. (1998) Pág. 217** estos son algunos de los derechos que posee el usuario o paciente frente a un hospital o centro asistencial de salud:

El usuario tiene derecho a recibir una atención sanitaria integral de sus problemas de salud, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos sanitarios disponibles.

El usuario tiene derecho al respecto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico.

El usuario tiene derecho a la confidencialidad de toda información con su proceso, incluso el secreto de su estancia en centros y establecimientos sanitarios, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible.

El usuario tiene derecho a recibir información completa y continuada, verbal y escrita, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnósticos, alternativas de tratamiento y sus riesgos y pronóstico, que será facilitada en un lenguaje comprensible. En caso de que el paciente no quiera o no pueda manifiestamente recibir dicha información, ésta deberá proporcionarse a los familiares o personas legalmente responsables.

El usuario tiene derecho a la libre determinación entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso su consentimiento expreso previo a cualquier actuación, excepto en los siguientes casos: Cuando la urgencia no permita demoras. Cuando el no seguir tratamiento suponga un riesgo para la salud pública

El usuario tiene derecho a que quede constancia por escrito de todo su proceso; esta información y las pruebas realizadas constituyen la Historia Clínica.

El usuario tiene derecho al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad.

El usuario tendrá derecho en caso de hospitalización a que ésta incida lo menos posible en sus relaciones sociales y personales. Para ello, el Hospital facilitará un régimen de visitas lo más amplio posible, el acceso a los medios y sistemas de comunicación y de cultura y la posibilidad de actividades de que fomenten las relaciones sociales y el entretenimiento del ocio.

El usuario tiene derecho a conocer los cauces formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones. Tiene derecho, así mismo a recibir una respuesta por escrito. El usuario tiene derecho a que las instituciones Sanitarias le proporcione: Una asistencia técnica correcta con personal cualificado. Un aprovechamiento máximo de los medios disponibles. Una asistencia con los mínimos riesgos, dolor y molestias psíquicas y físicas.

ATENCIÓN ESTOMATOLOGICA La Organización Mundial de la Salud (OMS), afirma que las enfermedades bucodentales, como la caries dental, la enfermedad periodontal y la maloclusión constituyen problemas de salud pública que afecta a los países industrializados y cada vez con mayor frecuencia a los países en desarrollo, en especial a las comunidades más pobres, las enfermedades bucodentales comparten factores de riesgo con las enfermedades crónicas más comunes como las enfermedades cardiovasculares, cáncer, enfermedades respiratorias crónicas y diabetes. Siendo el factor de riesgo más importante una higiene bucodental deficiente. La atención Odontologica curativa tradicional representa una importante carga económica para muchos países de ingresos altos, donde el 5%-10% del gasto sanitario público guarda relación con la salud bucodental.

La Salud Bucal en el Perú constituye un grave problema de Salud Pública, por lo que es necesario un abordaje integral del problema, aplicando medidas eficaces de promoción y prevención de la salud bucal. La población pobre al igual que la no pobre, presenta necesidades de tratamiento de enfermedades bucales, solo que la población pobre, tiene que verse en la necesidad de priorizar, entre gasto por alimentación y gasto por salud.

Con R. M. N° 649-2007/MINSA, se establece a la Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Bucal de la Dirección General de

Salud de las Personas; la cual se reestructura con R.M. N° 525-2012/MINSA, teniendo entre sus principales funciones la gestión de las actividades promocionales, preventivas, recuperativas y de rehabilitación en todas las etapas de vida en el marco de la atención integral de salud; formulación y propuesta normativa, la articulación intra e intersectorial y con la sociedad civil para el abordaje multidisciplinario de las enfermedades bucales. GUIA ESTOMATOLOGICA doc. MINSA Peru

2.2.5. SATISFACCION AL USUARIO

Según Cantú H., la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo duración muy corta, se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos; todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo, lo que Calzan (citado por Cantú H.) popularizó como "los momentos de la verdad". Los momentos de la verdad ocurren durante la interacción personal entre el que proporciona el servicio y quien lo recibe.

Thompson y Col. refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Según la Encuesta de Satisfacción de Usuarios Externos del Ministerio de Salud, los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella cuando participan en las encuestas. La satisfacción del usuario expresada en entrevistas y encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

Asimismo, es posible que el paciente diga estar satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro debido a las normas culturales en contra de las quejas ó porque responden positivamente a la palabra "satisfecho".

2.2.6. SEGURIDAD DE LOS PACIENTES

Según Thomas: "La seguridad de los pacientes es fundamental para una atención de salud y de enfermería de calidad. Para mejorar la seguridad de los pacientes es precisa una amplia diversidad de medidas en el reclutamiento, la formación y la retención de los profesionales de la atención de salud, es necesario mejorar las prestaciones, la seguridad del entorno y la gestión del riesgo. Inclusión de la lucha contra las infecciones, el uso seguro de los medicamentos, la seguridad de los equipos, de la práctica clínica y del entorno de los cuidados, y la acumulación de un acervo integrado de conocimientos científicos centrados en la seguridad de los pacientes y la infraestructura necesaria para su mejoramiento". **THOMAS Rubis (2000) pág. 52**

Las enfermeras se ocupan de la seguridad de los pacientes en todos los aspectos de los cuidados que prestan. Esto incluye informar a los pacientes y otras personas del riesgo y del modo de reducirlo, defender la seguridad de los pacientes y comunicar los acontecimientos adversos.

La pronta identificación del riesgo tiene una importancia primordial para prevenir daños de los pacientes y depende de que se fomente una cultura de confianza, sinceridad, integridad, y abierta comunicación entre los pacientes y los dispensadores de cuidados en el sistema de atención de salud.

Por su lado **KELADA. J. N. (1996) Pág. 105** añade que: "Si bien los errores humanos desempeñan una importante función en los acontecimientos adversos graves, en general también son

inherentes a esos acontecimientos factores sistémicos que, de haber sido adecuadamente tratados, hubieran impedido tales errores".

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Atención en salud. -Es el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud.

Bioseguridad. - Es el conjunto de medidas preventivas que tienen como objetivo proteger la salud y la seguridad del personal, de los pacientes y de la comunidad frente a diferentes riesgos producidos por agentes biológicos, físicos, químicos y mecánicos.

Calidad. - De forma básica, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Calidad de la atención. - consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios.

Capacitación. – La capacitación está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización, por ejemplo, adquirirá los conocimientos y las habilidades técnicas necesarias para acrecentar su eficacia en el

logro de las metas que se haya propuesto la organización en la cual se desempeña

Desempeño laboral. -El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Eficiencia. - Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. La eficiencia muestra la capacidad de un ser humano que a través de la práctica de la experiencia ha perfeccionado una técnica hasta el punto de ser muy eficaz. Es decir, la eficiencia es un aprendizaje que se adquiere sumando la información teórica al entrenamiento práctico

Estomatología. – Comprende el conocimiento de varios sistemas: el sistema mandibular, el sistema periodontal, el sistema dentario o el sistema neuromuscular. En definitiva, todo aquello que conforma la cavidad oral, el primer conducto a través del cual los alimentos son ingeridos hasta llegar al estomago

Recursos Humanos. -Son las personas que realizan acciones para el logro de resultados en el campo de la salud, ya sea en bienes y servicios. Es el recurso potencial más importante para el funcionamiento de cualquier organización.

Seguridad. - Se define como, el estado de bienestar que percibe y disfruta el ser humano. La seguridad consiste en hacer que el riesgo se reduzca a niveles aceptables, debido a que el riesgo es inherente a cualquier actividad y nunca puede ser eliminado

Usuarios. - Son personas que reciben la prestación de servicios de diversas índoles de una determinada organización.

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La gestión de Recursos humanos influye en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICO

-El desempeño laboral influye en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017

- La capacitación del personal influye en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017

2.5. VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

➤ LA GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN RECURSOS HUMANOS

DIMENSIONES:

- Desempeño Laboral
- Capacitación

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

➤ LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

DIMENSIONES:

- Satisfacción al usuario
- Seguridad del paciente

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|---|-------------------------|--------------------------|--|
| VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS | Desempeño laboral | Eficiencia | 1 ¿Actualmente se cumple con las metas programadas en la atención de los pacientes? a) Si b) No Si responde NO indique la causa a.-Continuidad en tratamiento b.-Falta de buen reporte de la atención c.-Falla del sistema reportado de estadística d.-Falta de elaboración de un buen plan de tratamiento 2 ¿Conoce y aplica los protocolos de atención de salud emitidas por el MINSA? a) SI b) NO |
| | | Motivación | ¿El Hospital ejecuta programas de motivación al personal? a) SI b) NO |
| | Capacitación | Número de Capacitaciones | ¿Ha participado en programas de capacitación organizada por el Hospital? a) SI b) NO ¿Indicar hace cuánto tiempo participo en una capacitación organizada por el Hospital? a) 2 meses b) 6 meses c)1 año d) Nunca |
| VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO | Satisfacción al usuario | Accesibilidad | ¿Cuenta con Seguro Integral de Salud? a) SI b) NO ¿ El tiempo de espera para recibir su atención es el adecuado? a) SI b) NO |
| | | Amabilidad | ¿El trato que recibió durante al atención fue? a).Buena b).Mala c).Regular |
| | | Continuidad | ¿ Al culminar el examen de evaluación bucal le entregaron un plan de tratamiento para las próximas atenciones? a) SI b) NO |
| | | Información Completa | ¿El Odontólogo le brindo orientación sobre la importancia de su salud bucal después del examen de la consulta odontológica? a) SI b) NO |
| | Seguridad del paciente | Medidas de Bioseguridad | ¿Durante la atención medica el personal uso mascarillas y guantes? a) SI b) NO ¿Los instrumentos utilizados en su atención estaban herméticamente cerrados? a) SI b)NO |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Descriptiva – correlacional

3.1.1 Enfoque

La investigación será un estudio cuantitativo, ya que utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación; y probar hipótesis establecidas previamente, (SAMPIERI.)

3.1.2 Alcance o nivel

La presente investigación es de tipo descriptivo - correlacional. Los estudios descriptivos consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, esto es, detallar cómo son y cómo se manifiestan. Y correlacional porque se busca conocer la influencia de la Gestión de Recursos Humanos y la calidad de atención.(Sampieri, 2011).

3.1.3. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental. Transversal correlacional.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

- **La población.** - Estará conformada por el total de 12 trabajadores que laboran en el servicio de odontología del Hospital Regional Hermilio Valdizan (cirujano dentista, personal técnico e internos de Odontología), y 301 personas atendidas en el primer trimestre del año 2017 Servicio de Odontología, (ver anexo N° 6), según reporte de la oficina de estadística el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano

**SEDE SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL
REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO**

| PERSONAL QUE LABORA EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA | | SUB TOTAL PERSONAL |
|--|-------------------------|-------------------------------|
| 01 | Personal Nombrado | 04 |
| 02 | Internos de odontología | 08 |
| T O T A L | | 12 |

FUENTE: Dirección De Recursos Humanos – Registro De Atención
ELABORACION: Propia

| PACIENTES ATENDIDOS EN EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO 2017 | | SUB TOTAL PERSONAL |
|--|------------------|-------------------------------|
| 03 | Persona atendida | 301 |

➤ **La muestra. –**

Muestra 1 No probabilística porque será aplicada a todos los trabajadores del servicio de odontología.

Muestra 2 La muestra será probabilística aleatoria simple. Se obtuvo realizando la aplicación de la población persona atendida en el primer trimestre del servicio de Odontología según reporte estadístico en la fórmula para hallar la muestra.

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

q = Probabilidad de fracaso (0.5)

p = Probabilidad de éxito (0.5)

z = Tabla de distribución normal 1.96

N = Población 301 h.

e = Margen de error 0.5

- n = Muestra**
- q = Proporción**
- p = Proporción**
- z = Distribución normal**
- N = Población**
- e = Margen de Error**

Resolviendo

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (301)}{(301-1)(0.05)^2 + (0.5) \cdot (0.5) \cdot (1.96)^2}$$

$$n = \frac{289.0804}{1.7104}$$

$$n = 169.0133$$

$$n = 169$$

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para determinar la Variable Independiente (Gestión de Recursos Humanos) se aplicará una encuesta a la muestra conformada por los trabajadores del servicio de odontología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano- Huánuco.

Para determinar la calidad de atención a los usuarios del servicio se odontología se aplicará una encuesta a la muestra del total de pacientes que hacen uso del servicio entre los meses de enero, febrero y marzo.

Instrumento de recolección de datos, Cuestionario nos permite recolectar datos de una muestra grande en un solo momentos. El cuestionario será estructurado.

3.3.2 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de datos del presente estudio se realizará mediante la estadística y se usará el programa SPSS para el procesamiento de datos. Tomando en cuenta los niveles de

medición de las variables y mediante la estadística inferencial para probar la hipótesis basado en la muestra.

EL procedimiento es:

Fases

1. Seleccionar el programa estadístico para el análisis de datos.
2. Ejecutar el programa.
3. Explorar los datos: analizarlos y visualizarlos por variable de estudio.
4. Se evalúa la confiabilidad y validez del instrumento escogido.
5. Se realiza el análisis estadístico descriptivo de cada variable del estudio.
6. Se realiza el análisis estadístico inferencial respecto a la hipótesis planteada.
7. Se efectúan análisis adicionales
8. Se preparan los resultados para presentarlos.

| HERRAMIENTAS PARA PROCESAR LOS DATOS | USO |
|---|---|
| Software Spss | Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a los personales nombrados, internos, usuarios que acuden al servicio de odontología |
| Software Excel | Para diseño y presentación de gráficos de barras |
| Software Ms office | Para el procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de tesis |
| Software Ms Power Point | Para presentación del informe final de la tesis durante la sustentación |

Fuente: Propia

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

En el presente procesamiento de datos, se muestra los resultados de la investigación, aplicación de las encuestas a todo los trabajadores del Servicio de Odontología: nombrados (Cirujano dentistas y personal Técnico en Enfermería), e internos de Odontología del Servicio de Odontología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano.

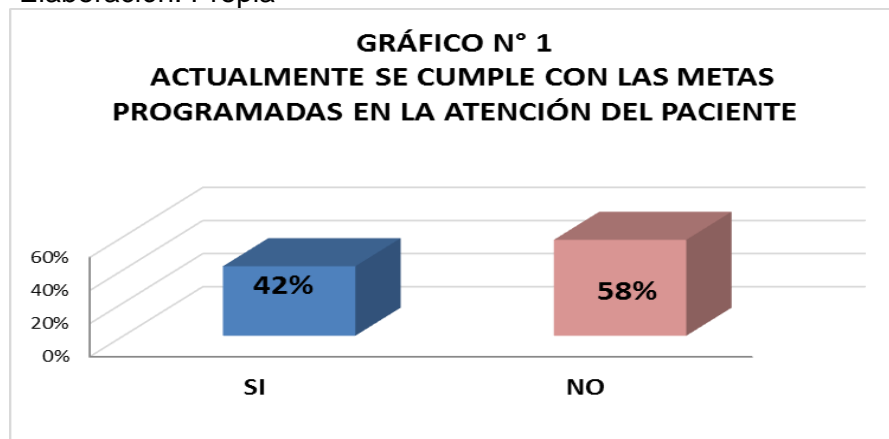
4.1.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA, APLICADOS A TODOS LOS TRABAJADORES NOMBRADOS E INTERNOS DE ODONTOLOGÍA DEL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO- HUÁNUCO

En la investigación realizada, la encuesta se ha realizado en base a cinco preguntas y una sub pregunta todo dirigido a todo los trabajadores Nombrados: Cirujano Dentista, técnico en enfermería, e internos de Odontología del servicio de Odontología del Hospital regional Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco.

TABLA N° 01
ACTUALMENTE SE CUMPLE CON LAS METAS PROGRAMADAS EN LA ATENCION DEL PACIENTE

| ¿Actualmente se cumple con las metas programadas en la atencion de pacientes? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| SI | 5 | 42% |
| NO | 7 | 58% |
| TOTAL | 12 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta
 Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 1
 Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: En el presente grafico se puede observar que el personal de salud encuestado refiere en un total de 58% respondieron que en la actualidad NO se cumple con la meta programada en la atención de pacientes y solo un 42% respondieron que SI se cumplen con la meta programada. Como se puede observar más del 50% de trabajadores encuestados refieren que no se cumple con las metas programadas por diferentes razones (Continuidad de Tratamiento, falta de elaboración de un buen plan de tratamiento)

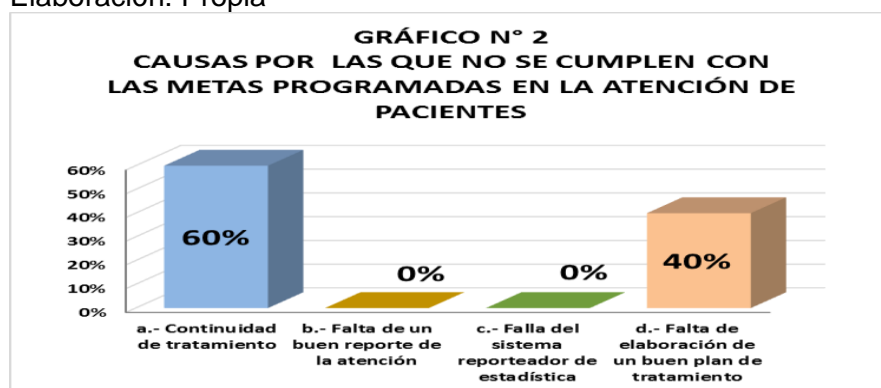
TABLA N° 02

CAUSAS POR LAS QUE NO SE CUMPLEN CON LAS METAS PROGRAMADAS EN LA ATENCION AL PACIENTE.

| causas por las que no se cumple con las metas programadas en la atención del paciente | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|-------------------|-------------------|
| a.- Continuidad de tratamiento | 3 | 60% |
| b.- Falta de un buen reporte de la atención | 0 | 0% |
| c.- Falla del sistema reporteador de estadística | 0 | 0% |
| d.- Falta de elaboración de un buen plan de tratamiento | 2 | 40% |
| TOTAL | 5 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta

Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 2

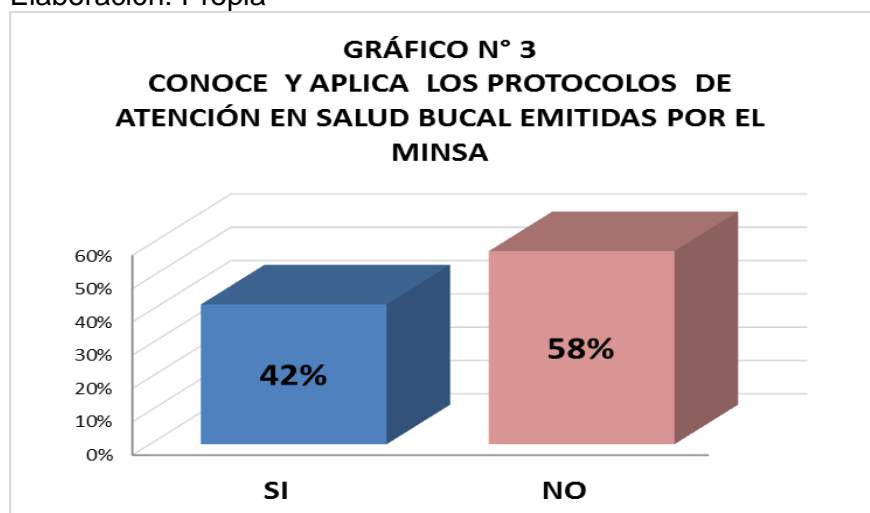
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El presente gráfico refleja las causas por la que el personal no cumplió con las metas programadas siendo 60% como es la continuidad de tratamiento y un 40% la falta de elaboración de un buen plan de tratamiento. Como se puede observar en el gráfico las causas por las que no se cumple con la meta programada es un 60% continuidad de tratamiento, los usuarios no cumplen con todo su tratamiento; así mismo con 40% refiere por falta de elaboración de un buen plan de tratamiento, reflejándonos la falta de un buen desempeño laboral del personal del servicio de odontología siendo dos causas importantes que se debe tomar en cuenta para poder superar. Y cumplir con las metas programadas brindando atención de calidad al usuario.

TABLA N° 3
CONOCE Y APLICA LOS PROTOCOLOS DE ATENCION
DE SALUD BUCAL EMITIDAS POR EL MINSA

| ¿Conoce y aplica los protocolos de atención de salud bucal emitidas por el MINSA? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| SI | 5 | 42% |
| NO | 7 | 58% |
| TOTAL | 12 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta
 Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 3
 Elaboración: Propia

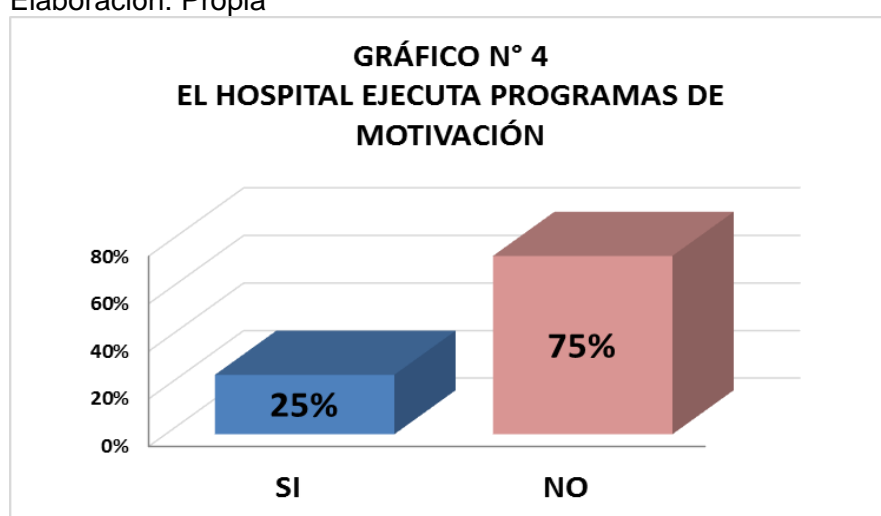
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El presente grafico la población encuestada el 58% refiere que no conoce y por ende no aplica los protocolos de atención de salud bucal emitida por el MINSA solo el 42 % Si conoce y aplica los protocolos de atención de salud bucal emitidas por el MINSA

Como se puede observar en el grafico más de la mitad de los encuestados 58% no conocen y por eso no aplican los protocolos de atención en salud bucal emitida por el MINSA siendo un alto porcentaje la cual hace que no se cumplen las metas programadas; así mismo no se brinda atención de calidad en atención integral en salud bucal

TABLA N° 4
EL HOSPITAL EJECUTA PROGRAMAS DE MOTIVACIÓN
PERSONAL

| ¿El hospital ejecuta Programas de motivación personal? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| SI | 3 | 25% |
| NO | 9 | 75% |
| TOTAL | 12 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta
 Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 4
 Elaboración: Propia

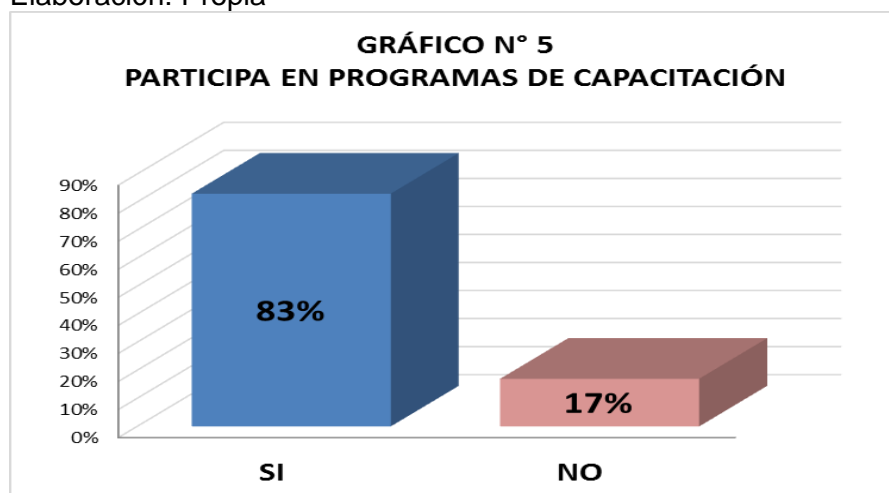
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: En el presente gráfico se observa que solo 3 personas encuestadas responden que, Si el hospital realiza programas de motivación personal alcanzando solo un 25%, en cambio 9 personas respondieron que el Hospital no realiza programas de motivación personal alcanzando esto a un 75% y por consiguiente representando un alto porcentaje plasmado en nuestra gráfica.

Como se puede observar el gráfico plasma que un alto porcentaje 75% refiere que el Hospital no ejecuta programas de motivación personal, reflejando así que el personal se encuentra desmotivado, influyendo esto en la calidad del usuario

TABLA N° 5
PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN
ORGANIZADAS POR EL HOSPITAL

| ¿participa en Programas de capacitacion organizadas por el Hospital? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| SI | 10 | 83% |
| NO | 2 | 17% |
| TOTAL | 12 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta
 Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 5
 Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: En el presente grafico observa que solo 2 personas responden que el hospital No participa en Programas de capacitación realiza por el Hospital siendo esto un 17% de la población encuestada; del mismo modo 10 personas responden que si participan en programas de capacitación que organiza el Hospital siendo esto un porcentaje alto 83%.

Como se puede observar en el gráfico un alto porcentaje de los encuestados 83% refiere que, si participan en las capacitaciones organizadas por el hospital, siendo esto importante para aumentar sus conocimientos habilidades y destreza para tener , buen desempeño de sus labores y brindar una atencion de calidad.

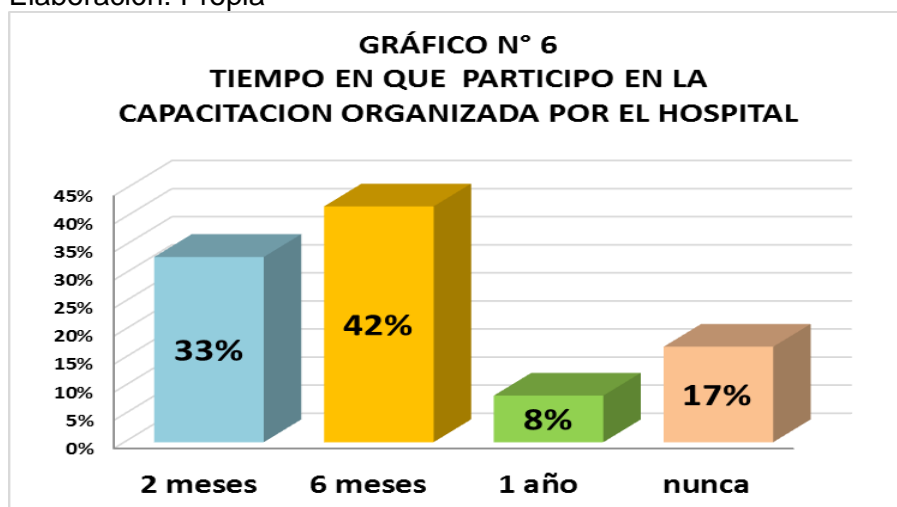
TABLA N° 6

TIEMPO EN LA QUE PARTICIPO ÚLTIMA CAPACITACIÓN

| Indicar hace cuánto tiempo fue la última capacitación. | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| 2 meses | 4 | 33% |
| 6 meses | 5 | 42% |
| 1 año | 1 | 8% |
| nunca | 2 | 17% |
| TOTAL | 12 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta

Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 6

Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El presente gráfico se puede observar que 4 personas respondieron hace 2 meses representando un 33%, 5 persona respondió hace 6 meses siendo un 42%, 1 persona respondió hace 1 año siendo un 8%, en tanto 2 personas respondieron que nunca recibieron capacitación siendo este un 17%

Como se puede observar que la gran mayoría de los personales asiste a las capacitaciones organizadas por el hospital siendo un alto porcentaje hace 6 meses, 42% pero como también se puede observar que hay personal encuestado que nunca asistió a ninguna capacitación organizada por el hospital mostrando desinterés ya que todo personal debe de asistir a todas las capacitaciones organizadas por la institución aprovechando oportunidades para brindar una buena atención.

4.1.2. ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA, APLICADOS A TODOS LOS USUARIOS QUE ACUDIERON AL SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZÁN MEDRANO-HUÁNUCO

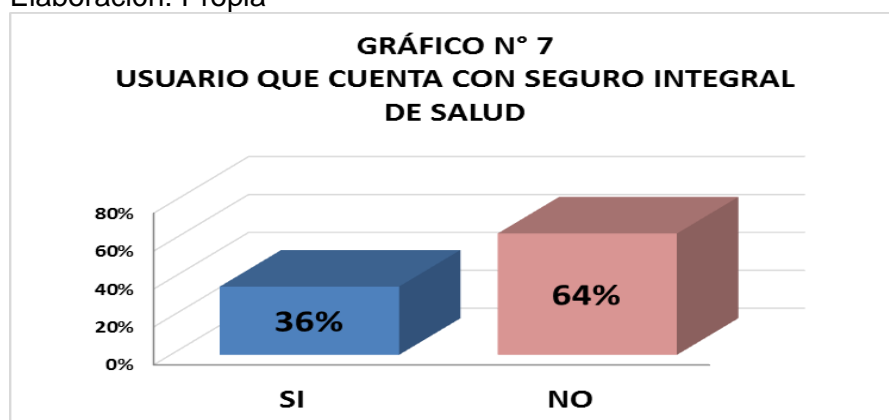
En la investigación realizada, la encuesta se ha realizado en base a seis preguntas todo dirigido a la muestra que consta de 169 usuarios que acudieron al servicio de Odontología Hospital regional Hermilio Valdizan Medrano – Huánuco.

TABLA N° 7
USUARIOS QUE CUENTAN CON SEGURO INTEGRAL DE SALUD

| ¿Cuenta con seguro integral de salud? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| SI | 61 | 36% |
| NO | 108 | 64% |
| TOTAL | 169 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta

Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 1

Elaboración: Propia

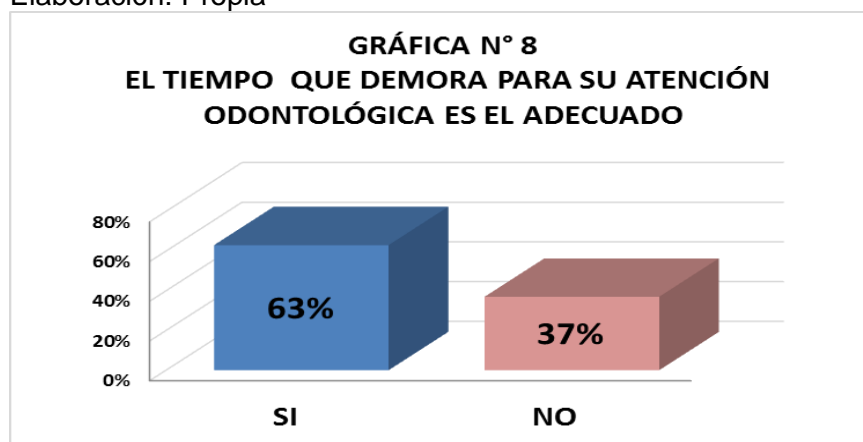
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El presente gráfico se observa que 61 personas del total de los encuestados siendo esto un 36% cuenta con Seguro Integral de Salud y 108 personas que equivale a un 64 % no cuenta con seguro integral de salud.

Como se puede observar que un alto porcentaje 64% de usuarios que acuden al servicio de Odontología no cuentan con seguro integral, vienen siendo atendidos de manera particular donde pagan todo su tratamiento, dificultando también ya que si son usuarios particulares no tienen continuidad en el tratamiento ya que cada atención tiene un costo. Dificultando así para brindar una atención integral completa.

TABLA N° 8
TIEMPO QUE DEMORAN PARA SU ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA ES ADECUADO

| ¿El tiempo que demoran para su atención Odontologica es el adecuado? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| SI | 107 | 63% |
| NO | 62 | 37% |
| TOTAL | 169 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta
 Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 8
 Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El presente grafico muestra que la población encuestada refiere en un 63% que el tiempo que demora su atención Odontologica Si es el adecuado y un 37% refiere que el tiempo que demoran su atención Odontologica No es el adecuado.

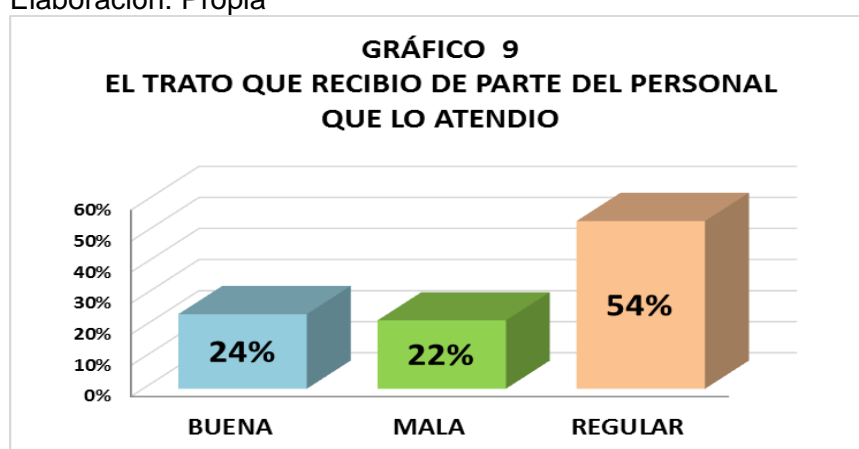
Como se puede observar la mayoría de los usuarios encuestados tienen un nivel de satisfacción adecuado en cuanto al tiempo de espera para su atención superando el 50%, mientras que un menor porcentaje no está de acuerdo con el tiempo de espera. el cual si es significativo y de tener en cuenta para que el nivel de satisfacción de los usuarios sea mayor.

TABLA N° 9
TRATO QUE RECIBIO DE PARTE DEL PERSONAL QUE
LO ATENDIO

| ¿El trato que recibio durante la atencion fue? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| BUENA | 40 | 24% |
| MALA | 38 | 22% |
| REGULAR | 91 | 54% |
| TOTAL | 169 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta

Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a tabla N°9

Elaboración: Propia

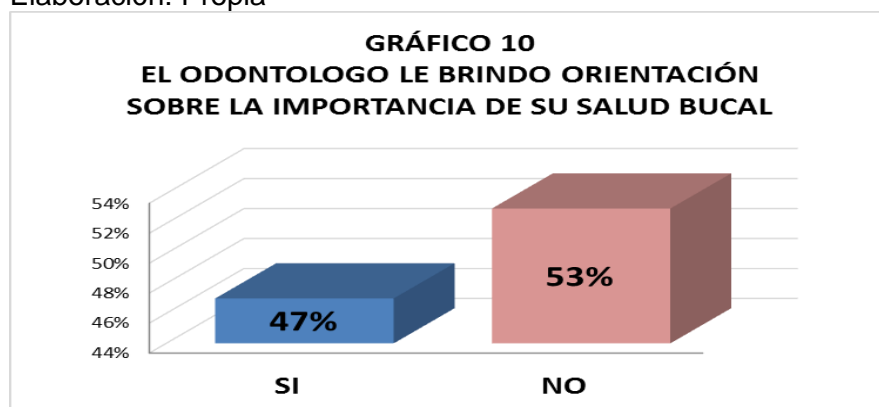
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El presente gráfico muestra en un 24% respondieron que el trato fue bueno, en un 22% respondió que fue mala, frente a un 54% respondió que el trato fue regular.

Como se puede observar en el gráfico solo un 24% responde que el trato fue bueno y que un 54% menciona regular tomando en cuenta para mejorar el trato individualizado y humano a todos los usuarios que acuden al servicio; así mismo se tiene un porcentaje significativo 22% refiere que el trato es malo siendo esto una dificultad para tener continuidad de tratamiento integral al usuario. Y tener en cuenta para poder mejorar.

TABLA N° 10
EI ODONTÓLOGO LE BRINDA ORIENTACIÓN SOBRE
LA IMPORTANCIA DE SU SALUD BUCAL

| ¿El Odontólogo le brinda orientación sobre la importancia de su salud bucal después del examen de la consulta Odontologica? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| SI | 79 | 47% |
| NO | 90 | 53% |
| TOTAL | 169 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta
 Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla
 Elaboración: Propia

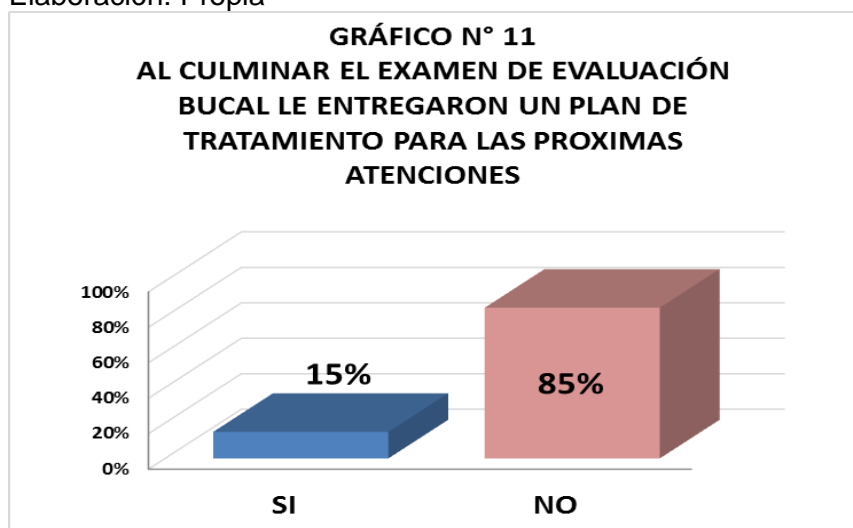
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: El presente gráfico observamos que en un 47% que el Odontólogo SI le brinda orientación sobre la importancia de su salud bucal, y un 53% responde que el Odontólogo NO le brinda orientación sobre la importancia de su salud bucal,

Como se puede observar el resultado de la encuesta refleja que más del 50% de los usuarios no recibieron orientación sobre la importancia de su salud bucal, mostrando que el odontólogo no brinda orientación oportuna a todos los usuarios para así poder evitar daños posteriores que afecten la salud en general de los usuarios.

TABLA N° 11
AL CULMINAR EL EXAMEN DE EVALUACIÓN BUCAL LE ENTREGARON UN PLAN DE TRATAMIENTO PARA LAS PRÓXIMAS ATENCIONES

| ¿Al culminar el examen de evaluación bucal le entregaron un plan de tratamiento para las próximas atenciones? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| SI | 25 | 15% |
| NO | 144 | 85% |
| TOTAL | 169 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta
 Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 11
 Elaboración: Propia

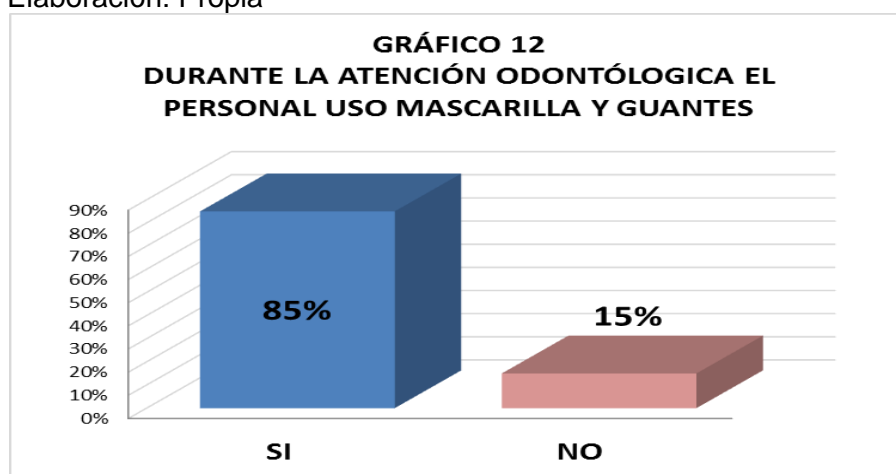
INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: En el presente gráfico dio como resultado que, si se les entrego un plan de tratamiento para las próximas citas a 25 personas equivaliendo este a un 15%, en cambio 144 personas respondieron que No se les entrego un plan de tratamiento para las próximas citas.

Como se puede observar un 85% de los encuestados NO recibieron su plan de tratamiento, siendo esto un alto porcentaje que se debe tomar en cuenta, ya que el total de los usuarios deben recibir un plan de tratamiento para brindar una atención oportuna e integral así evitar daños posteriores

TABLA N° 12
DURANTE SU ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EL PERSONAL
USO MASCARILLA Y GUANTES

| ¿Durante su atención Odontológica el personal uso mascarilla y guantes? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| SI | 144 | 85% |
| NO | 25 | 15% |
| TOTAL | 169 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta
 Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 12
 Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: En el presente gráfico con referente al uso de mascarillas y guantes, el resultado obtenido a la encuesta se puede observar que 144 personas que equivale a un 85% respondieron que si usaron mascarillas y guantes durante su atención. Y 25 personas que equivale a 15%, encuestadas respondieron que No usaron guantes y mascarilla durante su atención Odontologica

Como se puede observar un 85% de los encuestados refieren que durante la atención odontológica el personal usa guantes y mascarilla siendo esto importante como medida de bioseguridad teniendo en cuenta que debe de ser al 100% de los usuarios que acuden al servicio, evitando riesgos y daños en la salud del usuario y del personal de salud.

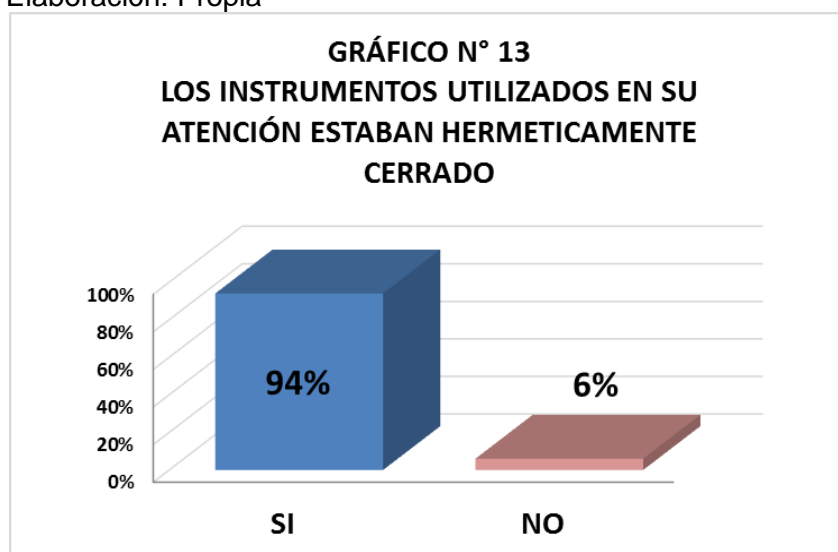
TABLA N° 13

LOS INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN SU ATENCION ESTABAN HERMÉTICAMENTE CERRADOS

| ¿los instrumentos utilizados en su atencion estaban herméticamente cerrados? | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| SI | 159 | 94% |
| NO | 10 | 6% |
| TOTAL | 169 | 100% |

Fuente: Aplicación de la encuesta

Elaboración: Propia



Fuente: Aplicación a la tabla 13

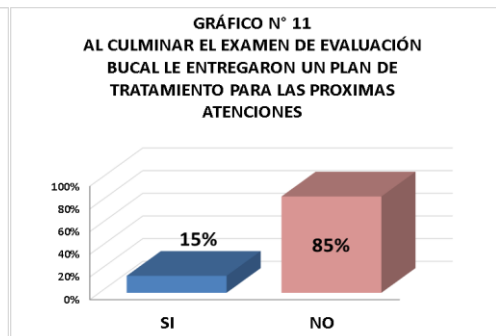
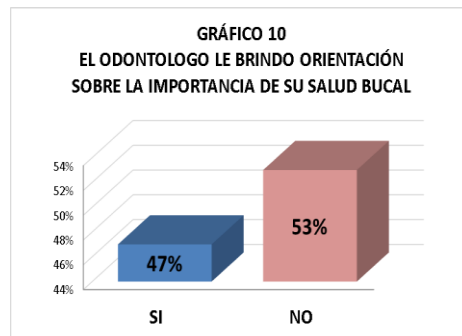
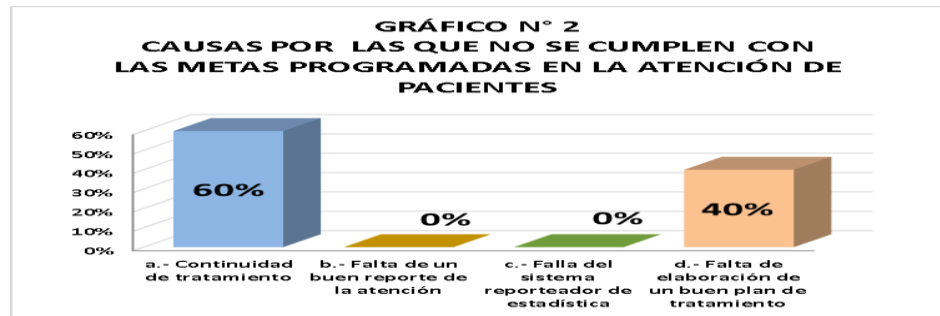
Elaboración: Propia

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS: En el presente gráfico se muestra que 159 personas que equivale a 94% respondieron SI frente a 10 personas que equivale a un 6% que respondieron NO a la interrogante del cuestionario con referente a que los instrumentos estuvieron herméticamente cerrados

Como se puede observar que un alto porcentaje de los encuestados mencionan que los instrumentos usados para su atencion estuvieron herméticamente cerrados, mostrando que el personal de salud del servicio toma medidas de seguridad pare evitar daños de contaminación a los usuarios, como también hay un 6 % que se debe superar ya que la medida de seguridad es al total de usuarios que acuden al servicio.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

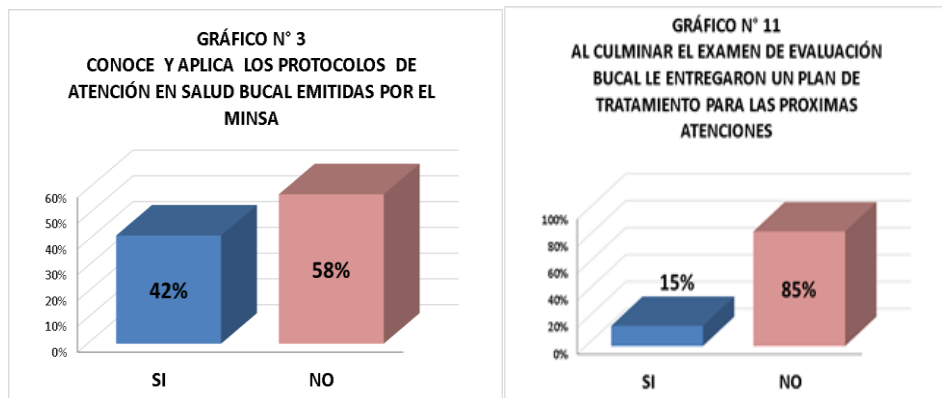


Efectivamente la gestión de recursos humanos si influye significativamente en la calidad de atención al usuario, como se puede observar en el gráfico N° 2 las causas por las que no se cumplen con las metas programadas en la atención del paciente 60% refiere por la no continuidad de tratamiento y un 40% menciona la falta de la elaboración de un buen plan de tratamiento contrastando con los gráficos N° 10 donde se observa que el 53% de los encuestados mencionan que el Odontólogo no le brinda Orientación sobre la importancia de su salud bucal y en el gráfico N° 11 el 85% de los usuarios encuestados mencionan que no se les entregó un plan de tratamiento conllevando a la no continuidad de tratamiento al usuario. Por lo tanto, se observa según resultados presentados que los usuarios, no están conformes con el servicio de odontología manifestando tres aspectos relevantes para mejorar:

- a). - Continuidad
- b). - Plan de tratamiento
- c). – Orientación de importancia de salud bucal.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1. El desempeño laboral SI influye en la calidad de atención en los usuarios del servicio de Odontología del “Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano”- Ciudad de Huánuco

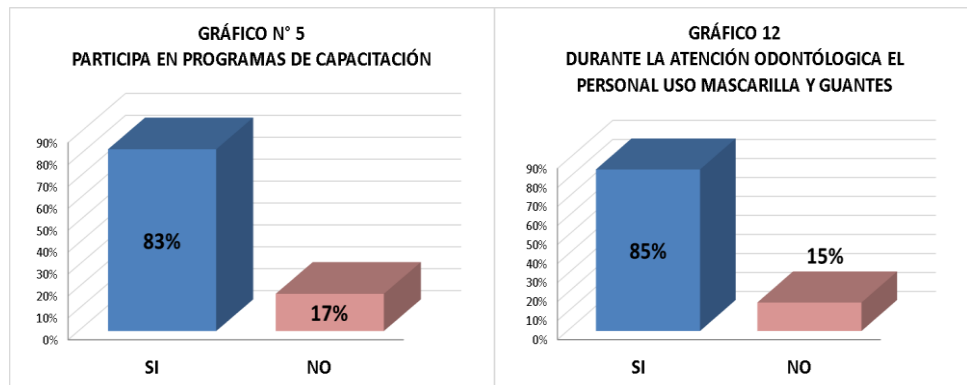


Evidentemente el desempeño laboral si influye en la calidad de atención al usuario, como se puede ver en el gráfico N° 3 el 58% de los encuestados mencionan que no conocen y por ende no aplican los protocolos de atención en salud bucal emitidas por el MINSA contrastando con el gráfico N° 11 ya que los encuestados en un 85% mencionan que no se les entregó un plan de tratamiento para las próximas atenciones.

Por lo tanto, se observa dos aspectos relevantes para mejorar:

- a). – Conocimiento y aplicación de protocolos de atención bucal.
- b). – Entrega de Plan de tratamiento a todo el usuario para tener Continuidad y atención integral de salud bucal

2. La capacitación del personal influye en la calidad de atención de los usuarios del servicio de Odontología del “Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano”- Ciudad de Huánuco



Evidentemente la capacitación del personal si influye en la calidad de atención al usuario, como se puedes observar en el grafico N° 5 un 83% de los encuestados refieren que el Hospital ejecuta programas de capacitación influyendo en la calidad de atención ya que como se pude ver en el grafico N° 12 el 85% de los encuestados refieren q Durante la atención recibida el personal usa mascarilla y guantes durante la atención ayudando a cuidar de esta forma la seguridad del usuario.

Por lo tanto, se observa que el personal de salud pone en práctica las capacitaciones recibidas, evitando riesgo de contaminación usando medidas de bioseguridad.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

5.1.1 SOBRE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Según gráfico N° 01 de la investigación: Se puede observar que el personal de salud encuestado refiere en un total de 58% respondieron que en la actualidad NO se cumple con la meta programada en la atención de pacientes y solo un 42% respondieron que SI se cumplen con la meta programada.

Como se puede observar más del 50% de trabajadores encuestados refieren que no se cumple con las metas programadas por diferentes razones (Continuidad de Tratamiento, falta de elaboración de un buen plan de tratamiento)

Según Huamán (2005) El recurso humano es el más importante para el funcionamiento de cualquier organización. No son las instituciones las que tienen las personas, sino las personas las que hacen las instituciones, son su principal ventaja competitiva y, por lo tanto, son un factor crítico en el que hacer de salud.

5.1.2 SOBRE LA PRIMERA DIMENSIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Según gráfico N° 03 de la investigación En el gráfico la población encuestada el 58% refiere que no conoce y por ende no aplica los protocolos de atención de salud bucal emitida por el MINSA solo el 42 % Si conoce y aplica los protocolos de atención de salud bucal emitidas por el MINSA

Como se puede observar en el grafico más de la mitad de los encuestados 58% no conocen y por eso no aplican los protocolos de atención en salud bucal emitida por el MINSA siendo un alto porcentaje la cual hace que no se cumplen las metas programadas; así mismo no se brinda atención de calidad en atención integral en salud bucal

Chiavenato (2002), El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

5.1.3. SOBRE LA SEGUNDA DIMENSIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE: CAPACITACIÓN

Según gráfico N° 05 de la investigación. - En el gráfico un alto porcentaje de los encuestados 83% refiere que, si participan en las capacitaciones organizadas por el hospital, siendo esto importante para aumentar sus conocimientos habilidades y destreza; así tener buen desempeño de sus labores y brindar una atención de calidad todo el usuario. **Alfonso Silicio (2011)**, En su libro de capacitación y desarrollo personal menciona que la capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. La presente tesis refleja en tabla y grafico N° 6 y 7 de la encuesta aplicada a los trabajadores, se puede demostrar que la institución viene ejecutando programas de capacitación al personal de salud, así mismo aplican la capacitación recibida ya que durante la atención al usuario aplican principios de bioseguridad, tabla y grafico N° 5 y 6 de la encuesta realizada a los usuarios que acuden al servicio de odontología.

5.1.4. SOBRE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCION

Según gráfico N° 13 de la investigación: Este gráfico se muestra que 159 personas que equivale a 94% respondieron SI frente a 10 personas que equivale a un 6% que respondieron NO a la interrogante del cuestionario con referente a que los instrumentos estuvieron herméticamente cerrados

Como se puede observar que un alto porcentaje de los encuestados mencionan que los instrumentos usados para su atención estuvieron herméticamente cerrados, mostrando que el personal de salud del servicio toma medidas de seguridad para evitar daños de contaminación a los usuarios, como también hay un 6 % que se debe superar ya que la medida de seguridad es al total de usuarios que acuden al servicio.

Magalon G, Galán. G, Pontón. G (2006) en su libro Administración Hospitalaria menciona sobre: La calidad de los servicios de salud es el desempeño apropiado de las intervenciones que se sabe son seguras, que la sociedad en cuestión puede costear y que tienen la capacidad de producir impacto, sobre la mortalidad y la morbilidad.

5.1.5. SOBRE LA PRIMERA DIMENSIÓN VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCION AL USUARIO

Según gráfico N° 09 de la investigación: El gráfico muestra en un 24% respondieron que el trato fue bueno, en un 22% respondió que fue mala, frente a un 54% respondió que el trato fue regular.

Como se puede observar en el gráfico solo un 24% responde que el trato fue bueno y que un 54% menciona regular tomando en cuenta para mejorar el trato individualizado y humano a todos los usuarios que acuden al servicio; así mismo se tiene un porcentaje significativo 22% refiere que el trato es malo

siendo esto una dificultad para tener continuidad de tratamiento integral al usuario. Y tener en cuenta para poder mejorar **Thompson y Col.** refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes,

5.1.6. SOBRE LA SEGUNDA DIMENSIÓN DE VARIABLE DEPENDIENTE: SEGURIDAD DEL PACIENTE

Según gráfico N° 12 de la investigación: El presente gráfico con referente al uso de mascarillas y guantes, el resultado obtenido a la encuesta se puede observar que 144 personas que equivale a un 85% respondieron que si usaron mascarillas y guantes durante su atención. Y 25 personas que equivale a 15%, encuestadas respondieron que No usaron guantes y mascarilla durante su atención Odontologica

Como se puede observar un 85% de los encuestados refieren que durante la atención odontológica el personal usa guantes y mascarilla siendo esto importante como medida de bioseguridad teniendo en cuenta que debe de ser al 100% de los usuarios que acuden al servicio, evitando riesgos y daños en la salud del usuario y del personal de salud

THOMAS Rubis (2000) Las enfermeras se ocupan de la seguridad de los pacientes en todos los aspectos de los cuidados que prestan. Esto incluye informar a los pacientes y otras personas del riesgo y del modo de reducirlo, defender la seguridad de los pacientes y comunicar los acontecimientos adversos.

5.2. CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL TRABAJO DE CAMPO CON ANTECEDENTES

5.2.1. ANTECEDENTE INTERNACIONAL

Según gráfico N° 11 de la investigación : En el presente gráfico dio como resultado que, si se les entrego un plan de tratamiento para las próximas citas a 25 personas equivaliendo este a un 15%, en cambio 144 personas respondieron que No se les entrego un plan de tratamiento para las próximas citas. Como se puede observar un 85% de los encuestados NO recibieron su plan de tratamiento, siendo esto un alto porcentaje que se debe tomar en cuenta, ya que el total de los usuarios deben recibir un plan de tratamiento para brindar una atención oportuna e integral así evitar daños posteriores

Álvaro García 2004 "Gestión de la Calidad Asistencial en Cirugía Oral y maxilofacial: Análisis de 15 años de registro de actividad del servicio de cirugía del Hospital Universitario Virgen del Rocío" Universidad de Sevilla, España Concluye que la moderna concepción de la calidad asistencial debe considerar tanto los aspectos económicos como los científicos técnicos y los relacionales, en este sentido parece acertada la definición que de asistencia óptima hace la organización Mundial de la Salud. El paciente es, y será en el futuro el centro del Sistema sanitario público, demandando en su atención capacidad de elección, inmediatez, alta resolución, continuidad asistencial y trato personalizado.

5.2.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Según gráfico N° 09 de la investigación El gráfico muestra en un 24% respondieron que el trato fue bueno, en un 22% respondió que fue mala, frente a un 54% respondió que el trato fue regular.

Como se puede observar en el gráfico solo un 24% responde que el trato fue bueno y que un 54% menciona regular tomando en cuenta para mejorar el trato individualizado y humano a todos los usuarios que acuden al servicio; así mismo se tiene un porcentaje significativo 22% refiere que el trato es malo siendo esto una dificultad para tener continuidad de tratamiento integral al usuario. Y tener en cuenta para poder mejorar

Lilam C. Romero Ameri, 2008 “Percepción Del Paciente Acerca De La Calidad De Atención Que Brinda La Enfermera en el Servicio De Medicina En El Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión” Lima Perú Universidad Mayor de San Marcos Perú. Las conclusiones fueron entre otras que: La percepción de la mayoría de los pacientes sobre la calidad de atención es medianamente desfavorable con tendencia a desfavorable (56.67%), debido que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor, despreocupación frente a sus necesidades, falta de amabilidad al atenderlo, despreocupación frente a la invasión de la privacidad, no lo saludan, no les dicen cómo se llaman, no los llaman por su nombre, muestran indiferencia por el ambiente de la unidad así como por los ruidos que dificultan su descanso y el desinterés por su alimentación.

5.2.3. ANTECEDENTE LOCAL

Según gráfico N° 05 de la investigación En el gráfico se observa que solo 2 personas responden que el hospital No participa en Programas de capacitación realiza por el Hospital siendo esto un 17% de la población encuestada; del mismo modo 10 personas responden que si participan en programas de capacitación que organiza el Hospital siendo esto un porcentaje alto 83%

Como se puede observar en el gráfico un alto porcentaje de los encuestados 83% refiere que, si participan en las capacitaciones organizadas por el hospital, siendo esto importante para aumentar sus conocimientos habilidades y destreza para tener, buen desempeño de sus labores y brindar una atención de calidad

Arce Cóndor Miguel, Ferrer Altamirano Recio, Ramírez Santiago Rommell 2006 “Aplicación de Un Programa De Capacitación Sobre Proceso De Atención De Enfermería En La Calidad De Atención Que Brinda Las Enfermeras De Los Servicios De Medicina Y Cirugía Del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano Huánuco 2006” Universidad Hermilio Valdizan Medrano Huánuco Perú

La aplicación del programa de capacitación fue efectivo debido a que los resultados mostraron un incremento altamente significativo ($p > 0.05$) en el conocimiento en el proceso de atención de enfermería mejorando así la calidad de atención brindado por las enfermeras.

La relación a los resultados sobre el nivel de conocimiento, antes de la capacitación fueron en la mayoría porcentaje de malo a regular en la post prueba el nivel de conocimiento fue de bueno a regular.

Contrastando con esta investigación se puede observar en el

CONCLUSIONES

1. Se logró determinar que efectivamente la Gestión de Recursos Humanos influye en la calidad de atención a los Usuarios del servicio de odontología en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano como se puede apreciar en el gráfico N° 2 las causas por las que no se cumplen con las metas programadas en la atención del paciente 60% refiere por la no continuidad de tratamiento y un 40% menciona la falta de la elaboración de un buen plan de tratamiento influyendo en la calidad de atención ya que observamos en el gráfico N° 10 el 53% de los encuestados mencionan que el Odontólogo no le brindó Orientación sobre la importancia de su salud bucal y en el gráfico N° 11 el 85% de los usuarios encuestados mencionan que no se les entregó un plan de tratamiento conllevando a la no continuidad de tratamiento al usuario y no realizando una eficiente calidad de atención.
2. Del mismo modo se logró demostrar que el desempeño laboral influye en la calidad de atención de los usuarios del servicio de Odontología ya que como podemos observar en el gráfico N° 3 el 58% de los encuestados mencionan que no conocen y por ende no aplican los protocolos de atención en salud bucal emitidas por el MINSA influyendo en la calidad de atención al usuario visualizando el gráfico N° 11 ya que los encuestados en un 85% mencionan que no se les entregó un plan de tratamiento para las próximas atenciones ;el personal que labora en el servicio debe de conocer los protocolos de atención en salud bucal para brindar una atención de calidad así mismo dar una buena orientación al usuario sobre la importancia de su salud bucal, realizando un buen examen para entregar un plan de tratamiento al usuario que acude al servicio de Odontología.
3. Se Logró determinar que la capacitación del personal influye en la calidad de atención de los usuarios del servicio de Odontología como se puedes observar en el gráfico N° 5 un 83% de los encuestados refieren que el Hospital ejecuta programas de capacitación influyendo en la calidad de atención ya que como se puede ver en el gráfico N° 12 el 85% de los encuestados refieren que durante la atención recibida el

personal usa mascarilla y guantes ayudando a cuidar de esta forma la seguridad del usuario. Ya que aplicara sus conocimientos en la atencion de salud bucal como es en seguridad del paciente, así mismo realizara un buen plan de tratamiento y orientara al usuario sobre la importancia de su salud bucal en cuanto a capacitación los encuestados en un gran porcentaje respondieron que la institución realiza programas de capacitación.

RECOMENDACIONES

1. El personal que labora en el servicio debe de mejorar las deficiencias por la que no cumplen las metas programadas para la atención al usuario, orientando a todos los usuarios sobre la importancia de su salud bucal, elaborando su Odontograma (ver anexo N° 5) para realizar un buen plan de tratamiento oportuno el cual debe de ser entregado a todos los usuarios para que acudan a todas sus citas concientizando sobre la importancia de su salud Bucal. Así evitar riesgos potenciales, en el paciente y el acompañante.
2. Todos los trabajadores deben de socializar mediante charlas educativas sobre los protocolos para la atención al usuario emitidas por el MINSA, de tal manera que todos lo apliquen en la atención del usuario; ya que las personas deben acudir al Hospital no solamente cuando presenta el malestar sino realizarse tratamientos preventivos para evitar enfermedades bucodentales.
3. La institución debe de seguir realizando programas de capacitación incluyendo temas con referente a salud bucal y calidad de atención al usuario, ya que los personales de salud deben garantizar el buen manejo, también sentirse comprometido en brindar una atención de calidad mejorando sus habilidades y destrezas.
4. Finalmente también se recomienda que los internos de Odontología tengan una capacitación previa sobre el manejo actual de atención usuarios según el Ministerio de salud. En la estrategia sanitaria salud bucal. Así mismo se recomienda Compromiso del profesional ya que son personas que atienden personas

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ALONSO, J. (1996) Gestión De La Calidad. Editorial Santillana. España.
2. ALFONSO S. (2011) Capacitación Y Desarrollo Personal.
3. ARSENJO M. (2002) Gestión diaria del Hospital. Editorial Norma. México.
4. BEDOYA, O. (2003) Tesis. La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.
5. BRITO, P. (2002) Desafíos y problemas de la Gestión de Recursos Humanos de Salud en las Reformas Sectoriales. Organización Panamericana de la Salud. Brasil.
6. CABRERA, J. (2002) Bases para la orientación de la gestión descentralizada de Recursos Humanos. Ministerio de Salud. Editorial Dirección General.
7. CHIAVENATO, A. (2000). Administración de recursos humanos. 5ta. Edición, McGraw-Hill, Colombia.
8. FERRER, H. (1995) Tesis. Centro de enfermería para el adulto mayor, experiencia de la escuela de enfermería de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. UIGV. Lima.
9. GALGANO, A. (1993a): Los 7 instrumentos de la Calidad Total. Editorial Díaz de santos. Madrid.
10. GALEANA, A. (2004) Tesis. Calidad total y política de recursos humanos. Universidad Rovira Virgilia. Francia.
11. GUTIÉRREZ, M. (1997). El Gerente y la Función Supervisora. Nueva Editorial Interamericana. México.
12. HUAMAN, L. (2005) Los lineamientos de política nacional para el desarrollo de los recursos humanos de salud. Ministerio de Salud. Dirección General de Políticas, Regulación y Gestión del Desarrollo de los Recursos Humanos. Lima.
13. HODGE, B. (1998): Teoría de la organización. Un enfoque estratégico. Editorial Prentice-Hall. Madrid.

14. ISHIKAWA, K. (1986) Qué es el control de calidad. Editorial Norma. Bogotá.
15. JURAN, F. (1990) Manual de control de calidad. Editorial Reverte. Barcelona.
16. JAMES, P. (1997): Gestión de la calidad total. Editorial Prentice Hall. Madrid.
17. KELADA, J. N. (1996): Reingeniería y calidad total. Editorial AENOR. Madrid.
18. MALAGON G. GALAN G. PONTON G(2006) Administración Hospitalaria. Editorial Médica Panamericana. Bogotá.
19. MORALES, S. (1998) Sistematización del modelo organizacional del Hospital España de Chinandega. CIES. Managua. España.
20. MISTBERG, H. (2000) La estructuración de las organizaciones. Editorial Ariel S. A. Barcelona.
21. MARTÍNEZ, D. (1999) Constitución del Observatorio de los Recursos Humanos en las Reformas Sectoriales de Salud. Organización Internacional de Salud. Santiago de Chile.
22. ORDÓÑEZ, M. (1996) La nueva gestión de los recursos humanos. Editorial Prentice-Hall. Madrid.
23. OLTRA, V. (2003) La investigación estratégica en recursos humanos: Una reflexión crítica sobre su significado, alcance y limitaciones. Editorial Estudios Financieros. Madrid.
24. PADILLA, M. (2002) Planificación de los recursos humanos y reformas del sector salud. Programa de Desarrollo de Recursos Humanos de la Organización Panamericana de la Salud. Cuba.
25. PÉREZ, M. (2000). Diccionario de administración. Editorial San Marcos, Lima
- 26.
27. REVISTA CUBANA DE ESTOMATOLOGICA V.34 N1 ciudad habana 1997
28. REYES, A. (1971) Administración de Personal. Editorial Limusa. México.

29. ROBBINS, S. (1993) Comportamiento Organizacional. Concepto, controversias y aplicaciones. Editorial Prentice Hall. México.
30. SALAZAR, J. (1993) El enfoque del control de calidad en atención primaria. Manual del residente de Medicina Familiar y Comunitaria. M & C. Madrid.
31. SAMPIERI H (2014) Metodología de la investigación
32. SÁNCHEZ, H. (2003). La calidad del servicio en el sector hospitalario: Estudio comparativo entre entidades estatales y privadas. Tesis para optar el grado académico de magíster en Administración. Lima.
33. SETÓ, D. (2004) De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Editorial Enciclopedia. Madrid.
34. SOLORZA, F. (2001). Estudio sobre las estrategias de los bancos líderes para el desarrollo de los recursos humanos. Ediciones Muñoz. Caracas-Venezuela.
35. THOMAS R. (2000). Gestión de recursos humanos y relaciones industriales. Ediciones Nuevo Mundo. España
36. THOMAS R. (2000) Seguridad del paciente en urgencias y emergencias
37. UDAONDO M. (1992) Gestión de la Calidad. Edición Díaz de Santos. Madrid España.

OTRAS BIBLIOGRAFÍAS

1. Documento técnico RM 519-2006/MINSA" Sistema de Gestión de la calidad en Salud" (2006) Perú
2. Ministerio de salud (MINSA) Normas Técnicas De Estándares De Calidad Para Hospitales E Instituciones Especializadas (2003) Perú
3. Ministerio de salud (MINSA) Normas Técnicas Bioseguridad En Odontología (2005) Perú
4. Normas Técnicas De Estándares De Calidad Para Hospitales e Institutos Especializados - Lima Peru 2003

ANEXOS

ANEXO 01

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|--|--|
| TITULO | PROBLEMA GENERAL Y ESPECÍFICOS | OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICOS | VARIABLE INDICADORES | DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN MUESTRA DE ESTUDIO |
| "GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL HERMILO VALDIZAN MEDRANO - HUÁNUCO 2017" | PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | V. I.= GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS INDICADORES: 1.Eficiencia 2.Motivación 3.Numero de capacitaciones | Descriptivo correlacional porque va a describir relación entre ambas variables | TIPO DE INVESTIGACION Investigación descriptiva correlacional ENFOQUE Metodos Estadístico cuantitativo DISEÑO No experimental transversal correlacional causal | POBLACION Personal nombrado = 04 Interno 8 total 12; Persona atendida en el Primer Trimestre 301 MUESTRA 1: No probabilística 12 total de personal que labora en el área y 169 usuarios TIPO DE MUESTRA 2: Probabilístico Aleatoria simple 169 |
| | PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICO | | | | |
| | 1.¿Cómo influye el desempeño laboral en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017 ? | 1 Determinar como influye el desempeño laboral en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2017 | 1 El Desempeño laboral influye en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco - 2017 | | | | |
| | 2.¿Cómo influye la capacitación del personal en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2017 ? | 2. Determinar como la capacitación del personal influye en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano - Huánuco - 2017 | 2. La capacitación del personal influye en la calidad de atención a usuarios del servicio de Odontología - Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano, Huánuco 2017 | | | | |
| | | | | V. D. = CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO INDICADORES: 1.Accesibilidad 2.amabilidad 3. continuidad 4. información completa 5.Medida de | | | |

ANEXO 02

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES

TITULO DE LA INVESTIGACION: “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE ATENCION A USUARIOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGIA HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO”

OBJETIVO: Determinar la relación de la Gestión de Recursos Humanos en la Calidad de Atención de los Usuarios del Servicio de Odontología del “Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano”- Ciudad de Huánuco

RESPONSABLE: HUAYANAY BULLON, Rayda Luz

INSTRUCCIONES: El presente instrumento será llenado con información con entrevista al personal que labora en el servicio de odontología.

GRACIAS POR SU COLABORACION

1.-DATOS GENERALES:

Edad:

Sexo: M F

Tiempo de servicio:

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1).- **¿Actualmente se cumple con las metas programadas en la atención de pacientes?**

a) SI b) NO

- Si la respuesta es NO indique cual es la causa

a.- Continuidad de tratamiento

b.- Falta de un buen reporte de la atención

c.- Falla del sistema reporteador de estadística

d.- Falta de elaboración de un buen plan de tratamiento

3.- **¿Conoce y aplica los protocolos de atención de salud bucal emitidas por el MINSA?**

a).SI b) No

5.- **¿El hospital ejecuta Programas de motivación personal?**

a).SI b) NO

6.- **¿Participa en el Programa de capacitación organizado por el hospital regional ?**

a).SI b) NO

7.- **¿Hace cuánto tiempo participo en una capacitación organizada por el Hospital?**

a) 2 meses b)6 meses c) 1 año d) nunca

ANEXO 03

CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS

TITULO DE LA INVESTIGACION: “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y LA CALIDAD DE ATENCION EN LOS USUARIOS del SERVICIO DE ODONTOLOGIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO”

OBJETIVO: Determinar la relación de la Gestión de recursos humanos en la calidad de atención en los usuarios del servicio de Odontología del “Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano”- Ciudad de Huánuco

RESPONSABLE: HUAYANAY BULLON, Rayda Luz

INSTRUCCIONES: El presente instrumento será llenado con información con entrevista a los usuarios que acuden al servicio de odontología.

GRACIAS POR SU COLABORACION

1.-DATOS GENERALES:

Edad:.....

Sexo: M F

CALIDAD DE ATENCION

1.- **¿Cuenta con seguro integral de salud?**

a) SI b) NO

2.- **¿El tiempo que demoran para su atención Odontologica es el adecuado?**

a) SI b) NO

3.- **¿El Odontólogo le brinda orientación sobre la importancia de su salud bucal después del examen de la consulta Odontologica?**

a).SI b) NO

4.- **¿El trato que recibió durante la atención fue?**

a). Buena b) Mala c). Regular

5.- **¿Al culminar el examen de evaluación bucal le entregaron un plan de tratamiento para las próximas atenciones?**

a).SI b) NO

6.- **¿Durante su atención Odontologica el personal uso mascarilla y guantes?**

a).SI b) NO

7.- **¿los instrumentos utilizados en su atención estaban herméticamente cerrados?**

a) SI b) NO

ANEXO 04

EVALUACIÓN ANUAL DE METAS FÍSICAS HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - 2016

| SUB FINALIDADES O SUB PRODUCTOS | META ANUAL | LOGRO ANUAL 2016 | | |
|---|-------------|----------------------------|-------|--------|
| | | META FISICA (ENE. A DIC.) | | |
| | | PROG. | EJEC. | % |
| 50006 ATENCION ESTOMATOLOGICA PREVENTIVA BASICA | 3696 | 3696 | 1480 | 40.04 |
| EXAMEN ESTOMATOLOGICO | 850 | 850 | 398 | 46.82 |
| INSTRUCCIÓN DE HIGIENE ORAL | 850 | 850 | 382 | 44.94 |
| ASESORIA NUTRICIONAL PARA EL CONTROL DE ENFERMEDADES | 850 | 850 | 401 | 47.17 |
| 5000601 APLICACIÓN DE SELLANTES | 100 | 100 | 12 | 12.00 |
| 5000602 APLICACIÓN DE FLUOR BARNIZ | 106 | 106 | 223 | 210.37 |
| 5000603 APLICACIÓN DE FLUOR GEL | 840 | 840 | 37 | 4.40 |
| 5000606 PROFILAXIS DENTAL | 100 | 100 | 26 | 26.00 |
| 50007 ATENCION ESTOMATOLOGICA RECUPERATIVA BASICA | 2740 | 2740 | 321 | 11.71 |
| 5000604 TECNICA DE RESTAURACION ATRAUMATICA | 70 | 70 | 1 | 1.40 |
| 5000607 RASPADO DENTAL | 150 | 150 | 26 | 17.33 |
| 5000701 DEBRIDACION DE LOS PROCESOS INFECCIOSOS BUCODENTALES | 10 | 10 | 3 | 30.00 |
| 5000702 CONSULTA ESTOMATOLOGICA | 1000 | 1000 | 119 | 11.90 |
| 5000703 EXODONCIA DENTAL SIMPLE | 1000 | 1000 | 78 | 7.80 |
| 5000704 RESTAURACIONES DENTALES CON IONOMERO DE VIDRIO | 250 | 250 | 6 | 2.40 |
| 5000705 RESTAURACIONES DENTALES CON RESINA FOTOPOLIMERIZABLE | 260 | 260 | 88 | 33.84 |
| 50008 ATENCION ESTOMATOLOGICA ESPECIALIZADA BASICA | 132 | 132 | 49 | 37.12 |
| 5000801 PULPOTOMIA | 25 | 25 | 9 | 36.00 |
| 5000802 PULPECTOMIA | 10 | 10 | 0 | 0.00 |
| TERAPIA ENDODONTICA EN PIEZAS DENTARIAS ANTERIORES Y BICUSPIDES | 25 | 25 | 1 | 4.00 |
| 5000804 REHABILITACION PROTESICA | 10 | 10 | 27 | 270.00 |
| 5000805 CURETAJE SUBGINGIVAL - PERIODONTAL | 6 | 6 | 1 | 16.66 |
| 5000806 FIJACION Y O FERULIZACION DE PIEZAS DENTALES CON RESINA FOTOCURABLE | 6 | 6 | 0 | 0.00 |
| 5000808 EXODONCIA COMPLEJA | 50 | 50 | 11 | 22.00 |

Fuente: Informe de ejecución de metas del Programa estratégico Salud Bucal

Elaboración: Propia

ANEXO 05

Odontograma para realizar un buen plan de tratamiento

NTS N° -MINS/DGSP-V.01.
Norma Técnica de Salud para el Uso del Odontograma

ODONTOGRAMA

Especificaciones: _____

Observaciones: _____

3

Fuente: Odontograma MINS
Elaboración: Propia

ANEXO 06

| II-2 - 00000754 - HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN | | | | | | | | | | | | | |
|--|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| NUMERO DE ATENDIDOS Y ATENCIONES POR SERVICIO | | | | | | | | | | | | | |
| SEGÚN GRUPOS ETAREOS | | | | | | | | | | | | | |
| 01-ENERO AL 31-MARZO 2017 | | | | | | | | | | | | | |
| ---> Edad Según ETAPAS DE VIDA/ Ambito : TODOS LOS EE.SS ; | | | | | | | | | | | | | |
| CODIGO | UNIDADES PRESTADORAS DE SALUD | TOTAL | | 0-11A | | 12-17A | | 18-29A | | 30-59A | | 60A+ | |
| | | ATENDIDO | ATENCION | ATENDIDO | ATENCION | ATENDIDO | ATENCION | ATENDIDO | ATENCION | ATENDIDO | ATENCION | ATENDIDO | ATENCION |
| 303304 | ODONTOLOGIA GENERAL | 301 | 581 | 97 | 181 | 20 | 56 | 49 | 101 | 110 | 197 | 25 | 46 |

Fuente: Reporte estadístico del hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano
 Elaboración: Propia

