



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académico Profesional de Administración Pública

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE RECURSOS EN EL
ÁREA DE LABORATORIO DEL HOSPITAL
REFERENCIAL DE FERREÑAFE**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Autor:

Peralta Quintana Jaime

Asesor:

Dr. Cristian Dios Castillo

Línea de Investigación:

Sistemas Administrativos

Pimentel – Perú

AÑO 2018

ÍNDICE

.....	1
ABSTRACT	4
Introducción.....	5
Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	6
1.1 Realidad problemática.....	6
1.1.1 Internacional:.....	6
1.1.2 Nacional:	8
1.1.3 Local:.....	10
1.2. Trabajos Previos	11
1.3. Teorías Relacionados al Tema	14
1.3.1. Gestión de Calidad.....	14
1.3.2. Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad.....	14
Importancia de la Gestión de Calidad ISO 9001	15
Principios de la Gestión de Calidad	16
1.4. Formulación del problema	18
1.5. Justificación e importancia	18
1.7. Objetivos de la Investigación.....	19
1.7.1 Objetivo general.....	19
1.7.2 Objetivos específicos	19
1.8. Limitaciones de la investigación.	19
Capítulo II: Material y Método.....	21
Capítulo IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
4.1 Conclusiones	39
4.2 Recomendaciones	40
REFERENCIAS	41

RESUMEN

La presente investigación, nos ha permitido evidenciar, que con respecto a la Gestión de la Calidad y la Administración de los Recursos del área de Laboratorio del hospital Referencial de Ferreñafe, no está siendo adecuada, es en tal sentido que el problema quedó formulado de la siguiente manera ¿De qué forma la propuesta de un modelo de gestión de la calidad mejorara la gestión de recursos en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe 2016?, y se justifica porque a través del conocimiento de las necesidades de los servicios de los pacientes de laboratorio y aplicando acciones de mejora continua en estos servicios indiscutiblemente se mejorara la imagen del hospital.

Palabras clave: Gestión, Gestión de la Calidad, Administración, Administración de Recursos.

ABSTRACT

This research has allowed us to demonstrate that with respect to Quality Management and Resource Management Area Laboratory Referential Hospital Ferreñafe, is not being adequate, it is in this sense that the problem was formulated in the follows how the proposal of a model quality management improve resource management in the area of the reference laboratory hospital Ferreñafe 2016 ?, and is justified because through knowledge of the needs of services patients laboratory and applying continuous improvement actions in these services indisputably the image of the hospital were improved.

Keywords: Management, Quality Management, Management, Resource Management.

Introducción

La presente investigación se enfocó en Proponer un Modelo de Gestión para mejorar la Gestión de Recursos en el área de laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe, para lo cual se formuló el siguiente problema ¿De qué forma la propuesta de un modelo de gestión de la calidad mejorara la gestión de recursos en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe 2016?

Según lo analizado hemos podido determinar que con la propuesta de un modelo de Gestión de la Calidad, permitirá mejorar la Gestión de Recursos en el área de laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe Así mismo la presente tesis quedo estructurada de la siguiente manera:

El Capítulo I denominado: El Problema de la investigación; en él se aborda una visión general en el entorno internacional y nacional de cómo la problemática se ha venido desarrollando;

En el Capítulo II; denominado Marco Teórico; se hace referencia a investigaciones relacionadas con las variables de estudio, así como las teorías y lineamientos en los cuales se sustenta el trabajo.

El Capítulo III; es el capítulo final que recoge las Conclusiones y Recomendaciones; las cuales se encuentran en función de los objetivos de nuestra investigación.

Por último se encuentran las referencias.

Capítulo I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1 Internacional:

Según Gómez, (2014). “La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial” la gestión dentro del mundo empresarial supone una herramienta fundamental para el desarrollo económico, ya no sólo de las propias empresas que implementan sus sistemas de gestión, sino también para su sector de actividad o su país.

La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos. De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos

Para mejorar la gestión de nuestras organizaciones y la calidad de los productos que fabricamos o servicios que prestamos, podemos recurrir a normas estandarizadas que nos llevan de la mano para implantar un sistema de gestión de la calidad. La norma que nos establece los requisitos para la implantación de un sistema de gestión de la calidad es la UNE-EN ISO 9001, cuya versión vigente es la del 2008.

Las ventajas de tener un sistema de gestión de la calidad pueden ser varias como la reducción de costes asociados a los procesos y productos, mejorar la imagen externa de la organización, aumentar nuestra presencia en el mercado, mejorar la satisfacción de los clientes.

En la actualidad, principalmente por los momentos de dificultades económicas por los que estamos pasando, multitud de organizaciones suprimen sus sistemas de gestión debido a la necesidad de reducción de gastos para mantener a flote sus negocios; no obstante esto puede implicar que la calidad de sus productos o servicios se vea comprometida, ya que al eliminar la gestión, eliminamos parte de la capacidad de planificación. Se podría lanzar una reflexión sobre: ¿No podríamos utilizar nuestros

sistemas de gestión como una herramienta de mejora competitiva para mejorar nuestros procesos, productos y servicios? ¿Y si utilizamos nuestra gestión para la búsqueda de nuevas oportunidades o formas de reinversión de procesos para encontrar mejoras que nos impulsen en los mercados?

Según menciona Moreno, (2001).La evolución de la gestión de la calidad se ha producido en cuatro grandes saltos o fases: inspección, control de calidad, aseguramiento de la calidad y gestión de la calidad total. (Moreno, 2001). Aunque en un principio las iniciativas se enfocaron a reducir los defectos y errores en los productos y servicios mediante la medición, la estadística y otras herramientas para la solución de problemas, las organizaciones empezaron a reconocer que no era posible lograr mejoras duraderas sin una atención significativa hacia la calidad de las prácticas administrativas que se aplican cotidianamente.

Los administradores comenzaron a darse cuenta de que los enfoques que se emplean para escuchar al cliente, y establecer relaciones a largo plazo, crear estrategia, medir el desempeño y analizar la información, premiar y capacitar a los empleados, diseñar y ofrecer productos y servicios, y actuar como líderes en sus organizaciones son los factores que realmente dan lugar a la calidad, la satisfacción del cliente y los resultados del negocio. En otras palabras, reconocieron que “la calidad de la administración” es tan importante como la “administración de la calidad”. Conforme las organizaciones empezaron a integrar principios de la calidad en sus sistemas administrativos. La idea de una gestión de la calidad total o TQM (Total Quality Management) se volvió popular. La calidad adquirió un nuevo significado de excelencia en toda la empresa, en lugar de una disciplina técnica estrecha basada en la ingeniería o en la producción, y abarcó todos los aspectos del manejo de una empresa. (Evans, 2005).

La gestión de la calidad total, además de incorporar los avances del enfoque anterior, en cuanto a garantizar productos o servicios acordes con los objetivos de la empresa, requiere el involucramiento de todos los miembros de la organización en la mejora de todos los procesos, con el objetivo de incrementar, de modo continuado, la eficacia y la eficiencia de los mismos; tomando para ello, como punto de referencia, la actuación o los requerimientos de los agentes del entorno competitivo, especialmente los clientes, sin olvidar a otros grupos de interés o a los competidores.

1.1.2 Nacional:

Miyahira, (2001). "Calidad en los Servicios de Salud ¿Es Posible?" En la actualidad se habla mucho de calidad, todos queremos productos y servicios de calidad; asimismo, se habla de certificación y acreditación como una forma de garantía de calidad.

Aunque en estos momentos está de moda, el concepto de calidad no es nuevo y ha sido una preocupación permanente desde la antigüedad, y probablemente la idea de calidad es tan antiguo como el hombre mismo. Desde la elaboración de los utensilios para la caza, de la vestimenta y otros hay evidencias de evolución y mejora de la calidad. Sin embargo, esto es más notorio con el auge del comercio de productos entre las civilizaciones.

El concepto de calidad desde sus inicios y hasta hace muy poco tiempo, ha estado relacionado al producto mismo y ha sido utilizado para describir atributos tales como la belleza, la bondad, el alto precio, y sobre todo, el lujo.

Pero, ¿Qué es calidad? Etimológicamente, la palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El Pequeño Larousse ilustrado define calidad como el conjunto de cualidades de una persona o cosa. En estas definiciones se concibe a la calidad como un atributo o características que distingue a las personas, a bienes y a servicios. En la práctica, tal como lo refiere R. Schonberger, "la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es".

Desde el punto de vista de la gestión, la calidad total implica la calidad en todos los procesos, la calidad del producto y la satisfacción del cliente o usuario. En este contexto la calidad comprende a todas las funciones y actividades de la organización e involucra y compromete la participación de todas las personas de la organización, la calidad es idea y esfuerzo de todos, en otras palabras la calidad está en la filosofía de toda la organización.

En la satisfacción del usuario intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influyen los valores que tenga el cliente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un cliente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua.

Indudablemente, el factor más importante en la satisfacción del paciente o usuario de una institución de salud, es la relación médico-paciente y personal-paciente. Este aspecto es analizado por el Dr. E. Cabello en el presente número, haciendo énfasis en el concepto de dolencia y enfermedad y el aspecto espiritual de la relación médico-paciente.

En un estudio realizado por Michelsen Consultores sobre satisfacción del usuario utilizando la metodología SERVQUAL, se encontró que la principal causa de insatisfacción era el trato inadecuado del personal no médico (falta de trato amable, falta de rapidez en la atención, información inadecuada, entre otros) y una pobre relación médico-paciente (falta de información de su dolencia, poco tiempo de consulta, trato inadecuado, etc.)

Un aspecto que no se menciona cuando se habla de la filosofía de la calidad total es la ética. Como el eje central es el cliente, probablemente las consideraciones éticas o morales estén incorporadas dentro de las necesidades y expectativas del cliente ya que, indudablemente, éstas van a ser diferentes dependiendo de la religión que profesan, de las creencias y tradiciones o de las normas éticas que rigen la vida del cliente. Por ejemplo, los que pertenecen a la iglesia evangélica Testigos de Jehová, no aceptan las transfusiones sanguíneas, por lo tanto hay que tener en cuenta este hecho durante el tratamiento de estos pacientes.

Benzaquen, (2013) "Calidad en las Empresas Latinoamericanas: El Caso Peruano" En el Perú, en los 80's se comienza a considerar a la calidad como una herramienta de gestión de suma importancia. Así, en 1989 se crea el Comité de Gestión de la Calidad (CGC), que en la actualidad incorpora a 21 organizaciones gremiales y educativas y desde 1991 se organiza la Semana de la Calidad cuyo objetivo es el de promover el desarrollo de la calidad en las empresas peruanas (Centro de Desarrollo Industrial, 2012). Durante los 90's se buscó implementar medidas que insertarán al Perú dentro del comercio internacional, en base a ello se optó por brindar la libre circulación a los bienes nacionales e importados. Lamentablemente debido a que no se establecieron ni los niveles mínimos de calidad, ni el cumplimiento de estándares para determinados productos; el Perú se vio enfrentado al problema de la informalidad y con ello la propagación de productos de baja calidad en los mercados del país (INDECOPI, 2006).

Zeballos (2002) manifestó que aunque la primera certificación en gestión de calidad se otorgó en el Perú en 1994, aún no se había logrado un adecuado involucramiento de la alta gerencia en las empresas peruanas. Es a partir de la incorporación de importantes capítulos a la norma ISO 9000:2000, los cuales tenían como propósito incorporar e

involucrar a la alta dirección en el sistema de gestión de calidad y a su vez lograr transmitir los beneficios que otorga la implementación de este sistema de gestión, que se logra un mayor involucramiento en la empresa.

A fines de los 90's las grandes empresas fueron las pioneras en temas de certificación ISO 9001, según un balance realizado hasta el 2000, 141 empresas en el Perú habían obtenido una certificación ISO 9001 (Organización Internacional de Normalización, 2010). Además, un pequeño grupo ya incursionaba en temas de ISO 14000.

Posteriormente esta corriente logró posicionarse en las medianas empresas, hasta que a mediados del 2002 las pequeñas empresas también apostaban por la certificación ISO, en un inicio algunas de ellas forzadas por temas de relaciones comerciales, pero posteriormente todas las que apostaron por ello gozan de notables ventajas, tales como: reducción de costos, mejora del clima laboral, incremento de la productividad, disminución de las mermas e incremento de las ventas, entre otras (Alvarado, 2002).

Según The ISO Survey of Certifications 2010, para el 2008 el Perú contaba con 688 certificaciones internacionales a la calidad. La Semana de la Calidad del 2008 estuvo enmarcada por el Foro de Cooperación Económica Asia Pacífico, por ello ese año se le denominó "La Calidad en Asia y Pacífico", donde uno de los principales invitados fue la AOTS (The Association for Overseas Technical Scholarship) de Japón, la cual ha logrado entrenar a más de 8000 becarios latinoamericanos en temas referentes a la gestión de calidad, de los cuales 1065 son peruanos. Con el transcurso del tiempo se fueron sumando cada vez más empresas a la corriente ISO, es así que para el 2009 se contaba con 811 certificaciones ISO 9001 en el Perú y en diciembre del 2010 teníamos 1117, logrando un aumento del 38% (Organización Internacional de Normalización, 2010).

1.1.3 Local:

Se aprecia que el servicio de laboratorio consta una estructura que no aporta a la solución a los problemas administrativos actuales por el incremento de pacientes en este servicio, de la misma forma que se detalla las funciones generales y específicas de cada uno de los cargos, la misma que se cumplen en forma parcial, realizando el trabajo rutinario diario mas no lo que establece el MOF, la infraestructura (oficinas) son inadecuados y con falta de mantenimiento al decir de la actualización de la tecnología de información y comunicación tan vasta desfasados con los adelantos de la ciencia y la tecnología.

En cuanto a los procesos de la de laboratorios están detallado en el texto único del proceso administrativo, las mismas que aplican en forma parcial, estos no son conocidos por los pacientes y familiares, se van enterando conforme van gestionando el servicio no se cuenta con un proyecto o actividad de difusión de los servicios de laboratorio que orienta el cambio y la actitud de los pacientes y el personal.

1.2. Trabajos Previos

Ramírez, y Hidalgo, (2006). En su tesis para obtener el título en licenciatura de Ingeniería Industrial “Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Base a las Normas ISO 9001:2000” Universidad Autónoma del estado de Hidalgo en donde se llegaron a las siguientes conclusiones:

Como consecuencia de la implementación del sistema de Gestión de Calidad basado en la normatividad ISO 9001:2000 dentro de Ferretera Industrial y Servicios de Hidalgo, se han logrado aumentar la productividad 0.28 % arriba de lo que se planteó en la primera hipótesis. Además, al llevar a cabo todos los procedimientos y aumentar las horas de capacitación se ha logrado disminuir en un 2.07 % las piezas rechazadas y/o fuera de especificaciones. Al igual que cuando se llega a la meta de los objetivos de calidad, se mejora la imagen ante nuestros clientes en un 20.60 %. Y si además se realizan todas las actividades de mantenimiento correctivo programadas, las fallas inesperadas en la maquinaria y equipo son totalmente eliminadas.

Al demostrar que Ferretera Industrial y de servicios de hidalgo tiene la capacidad de entregar a tiempo productos con la calidad requerida, es que puede presentarse como una empresa competitiva mostrando der una organización con un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2000 certificado frente a organizaciones con prestigio mundial de las cuales se ha consolidado como proveedor confiable.

Aguilar, (2010) en su tesis denominada “Propuesta para Implementar un sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V. de Xalapa - Veracruz” Universidad Veracruzana donde se llega a las siguientes conclusiones:

El diagnóstico realizado muestra las deficiencias que se presentan en la empresa en relación a la calidad que se tiene en la misma. Existen puntos en los que se deben poner un mayor énfasis para lograr un mejoramiento de la calidad y la hipótesis planteada se cumple debido a que se detectaron las áreas de la empresa en las que se deben establecer los planes de mejora continua.

Con los datos obtenidos en esta investigación fue posible obtener un panorama preliminar de la situación actual de la empresa, el cual no fue muy alentador debido a que no existe un sistema debidamente documentado.

En el caso específico de la evaluación preliminar sobre la situación actual de la empresa, se muestra la necesidad de establecer estrategias de calidad que optimicen el trabajo en las áreas; también es importante que aunque el personal realiza sus actividades de manera segura, es preocupante el hecho de que no estén debidamente capacitados, por lo que es necesario establecer un plan periódico de capacitación, ya que no basta con la capacitación inicial que se les proporciona al ser contratados.

Gracias a que cada uno de los que integran la organización asume su responsabilidad de la tarea que les corresponde, es que han alcanzado ser más productivos, tener mayor disciplina y mayor capacidad para responder con oportunidad y eficiencia a los cambios de hoy en día se presentan

Segura, (2012) en su tesis para optar el título de Ingeniero Civil denominada “Propuesta de Modelo de Desarrollo de la Gestión de la Calidad en las Empresas Constructoras de edificaciones” Universidad Nacional de Ingeniería donde llegó a las siguientes conclusiones:

Las empresas constructoras de edificaciones relativamente jóvenes no solo son constructoras sino que también son inmobiliarias, permitiéndose así obtener mayores beneficios no solo del proceso de construcción, sino también en la entrega de viviendas a los clientes. Según el mapeo de empresas, el 71 % de las empresas constructoras en el medio también son inmobiliarias.

La gestión de la calidad en la construcción de edificaciones es un tema que recién desde la última década ha venido tomando importancia en el sector construcción de edificaciones en nuestro medio, tal vez influenciado por la presión del cliente a través de la supervisión o por la necesidad de mantener el prestigio pero aún falta mucho por hacer para que el resultado de la correcta gestión de la calidad en las empresas constructoras de edificaciones sea evidente ante los clientes y demás beneficiarios.

Con respecto a la Certificación ISO 9001, de la evaluación Delphi y de las encuestas realizadas se obtuvo que las principales razones por las que el 43% de las empresas constructoras de edificaciones está planeando aplicar a dicha certificación es por incrementar su competitividad, para mejorar el control sobre sus procesos internos y para lograr un mejor posicionamiento de la marca.

Quintana, (2006) en su tesis denominada “Plan de Calidad para la Gestión Administrativa y de Servicios de la FIC – UNI” donde se llega a las siguientes conclusiones

Los planes de mejora para la gestión administrativa y de servicios internos propuestos en este trabajo se encuentran alineados al Plan Estratégico 2006-2010 de la FIC y al proyecto de Autoevaluación de las Carreras de Pregrado que se viene realizando actualmente en la universidad.

La Oficina de Administración y la Biblioteca y Publicaciones son las unidades que requieren el mayor número de mejoras. En total, suman casi el 50 % del total de las mejoras.

La inversión estimada para la puesta en marcha del Plan de Mejoras (S/. 104,950.00) es muy pequeña comparada con los beneficios que traerán a la FIC.

Aguinaga y Gastelo, (2014) en su tesis denominada “Estrategias para la Mejora de la Gestión en Epsel Lambayeque” Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo donde llegaron a las siguientes conclusiones:

Considerando el análisis del entorno, encontramos que la economía regional ha crecido el año 2012 impulsado por el sector construcción que se expandió 25% ayudado por el mayor crédito local. Esta expansión implica una mayor demanda del servicio de agua ya que se han ampliado el número de viviendas y la demanda aún sigue insatisfecha por el crecimiento del mercado inmobiliario. La empresa debe capitalizar este crecimiento considerando crecer acorde a esta demanda y además esto plantea exigencias en el servicio de calidad, puesto que la demanda se concentra en hogares con relativa buena educación.

A partir del análisis interno se puede concluir que la empresa EPSEL atraviesa diversos problemas de orden técnico, administrativo y financiero, en el primer caso la eficiencia operativa del negocio dista mucho de otros actores del sector, la empresa no amplía su cobertura creciendo a un ritmo muy lento en sus conexiones a pesar que las ventas se expandieron 9% el 2012. Se tiene un bajo crecimiento de la inversión y por lo tanto los niveles de crecimiento y rentabilidad se estancan en el tiempo o se reducen como le pasa a EPSEL. A ello hay que considerar que los niveles de calidad del producto y la atención al cliente aún son bastante deficientes.

En el caso de la parte administrativa o funcional, la empresa no ha generado una imagen creciente o posición en el mercado, si bien es un monopolio regulado tiene enormes

problemas para rentabilizar ello, por ejemplo no se controlan bien las pérdidas del servicio, la no facturación, las cuentas por cobrar y otros aspectos, que se deben principalmente a un desorden en el aspecto administrativo, las funciones no se han asignado bien y los procesos siguen siendo lentos y engorrosos para el usuario sea el cliente del servicio o el propio trabajador de la empresa.

1.3. Teorías Relacionados al Tema

1.3.1. Gestión de Calidad

Mateo, (2004) "Sistemas de Gestión de Calidad – un Camino hacia la Satisfacción del Cliente" En las organizaciones de hoy día oímos mencionar constantemente las frases: "Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad", "El Sistema de Gestión de la Calidad de XXX", sin tener muchas veces, la más mínima idea de lo que esto significa, su concepto y los beneficios que puede traer a una organización cuando este se implementa con compromiso y liderazgo.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) no es más que una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, es planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en el cumplimiento de los requisitos del cliente y en el logro de la satisfacción del mismo.

Otra manera de definir un Sistema de Gestión de la Calidad, es descomponiendo cada una de sus palabras y definir las por separado:

Sistema: Conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objetos (Real Academia Española, 2001).

Como ejemplo podemos citar los ecosistemas, los cuales están compuesto de varios elementos relacionados entre sí, tales como: Agua, clima, tierra y aire.

Gestión: Es la acción o efecto de hacer actividades para el logro de un negocio o un deseo cualquiera (Real Academia Española, 2001).

De estas dos definiciones podemos concluir que un **Sistema de Gestión de la Calidad** son actividades empresariales, planificadas y controladas, que se realizan sobre un conjunto de elementos para lograr la calidad.

1.3.2. Elementos de un Sistema de Gestión de la Calidad

2. **La Estructura Organizacional:** es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la organización organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

3. **La Planificación:** constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:
 - ¿A dónde queremos llegar?
 - ¿Qué vamos hacer para lograrlo?
 - ¿Cómo lo vamos hacer?
 - ¿Qué vamos a necesitar?

4. **El Recurso:** es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc.)

5. **Los Procesos:** son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

6. **Los Procedimientos:** son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos.

Importancia de la Gestión de Calidad ISO 9001

Bañeras, (2014) “La Importancia de la Calidad en la Gestión de las Empresas” La calidad en la gestión nos ayuda a reducir la improvisación dentro de nuestros procesos, de tal manera que nuestro primer objetivo sea llevar a cabo procesos totalmente planificados en los que sepamos en cada momento el modo de actuar durante situaciones normales de funcionamiento o condiciones óptimas de funcionamiento o, por el contrario, cómo actuar ante una desviación de los requisitos establecidos.

De la misma manera la gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar los procesos, sino también para establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de los mismos.

Para mejorar la gestión de nuestras organizaciones y la calidad de los productos que fabricamos o servicios que prestamos, podemos recurrir a normas estandarizadas que nos llevan de la mano para implantar un sistema de gestión de la calidad. La norma que nos establece los requisitos para la implantación de un sistema de gestión de la calidad es la **ISO 9001**, cuya versión vigente es la del 2008.

Las ventajas de tener un sistema de gestión de la calidad pueden ser varias como la reducción de costes asociados a los procesos y productos, mejorar la imagen externa de la organización, aumentar nuestra presencia en el mercado, mejorar la satisfacción de los clientes

Principios de la Gestión de Calidad

Pillou, (2004) "Principios de la Gestión de Calidad" Los principios de la gestión de calidad presentados en ISO 9004:2000 definen una estructura que permite que las organizaciones mejoren su rendimiento. Estos principios se originan en las mejores prácticas y la experiencia de numerosas compañías e instituciones internacionales.

ISO 9004:2000 definen ocho principios fundamentales que constituyen las reglas y consejos orientados a ayudar a las organizaciones a mejorar continuamente su rendimiento concentrándose en la satisfacción del cliente (beneficiario en el sentido amplio del término) mientras consideran las necesidades de los diferentes participantes involucrados.

Los ocho principios de la gestión de calidad son:

1. Enfoque en el cliente: La organización debe ver al cliente no sólo como un consumidor sino, particularmente, como el usuario de los productos y servicios producidos por la organización y debe asegurarse de que esto se ajuste a los objetivos de la compañía. Por lo tanto, debe establecerse un sistema centrado en el cliente, de manera que la organización pueda tener un mejor panorama de las necesidades y expectativas del cliente para poder satisfacerlas de la mejor manera posible. Además, debe evaluarse regularmente la satisfacción del cliente, de modo que se puedan identificar las oportunidades y/o riesgos tan pronto como sea posible.

2. Liderazgo: El objetivo de este principio es asegurar que se tomen en cuenta las necesidades de todos los participantes en el momento de definir y formalizar una visión clara para el futuro de la organización estableciendo objetivos que satisfagan a todos. Deben crearse valores compartidos, de manera a reemplazar los posibles temores por una relación de confianza.
3. Compromiso de las personas: Los empleados deben comprender que juegan un rol importante en la organización y deben involucrarse en el proceso de establecer objetivos motivadores para sí mismos. Las habilidades del empleado deben evaluarse regularmente y deben implementarse planes de capacitación para ayudar a los empleados a evolucionar en su trabajo. A la inversa, también puede resultar útil permitir que los empleados evalúen el estilo de gestión de sus superiores y su relación de trabajo. En ese contexto, cada empleado se inclinará cada vez más a mejorar sus habilidades para lograr sus objetivos personales y, por lo tanto, para compartir su experiencia y conocimientos.
4. Enfoque del proceso: Por lo tanto, las actividades necesarias para lograr un resultado deben identificarse claramente como procesos y cada persona debe hacerse responsable de uno de estos procesos. La identificación de actividades puede resultar más fácil si se compromete a las partes involucradas. Sobre esta base, es posible evaluar el desempeño de cada proceso y analizar el modo en que puede ser mejorado para satisfacer mejor los objetivos estratégicos de la compañía.
5. Enfoque del sistema de administración: La idea de este principio es considerar que el acto de estructurar y documentar claramente las acciones que contribuyen a los objetivos de la organización permite mejorar su efectividad y eficacia. Para esto, la organización primero debe identificar las dependencias existentes para reducir los conflictos entre procesos y el trabajo repetido. Esto debe llevar a la formalización de un sistema de gestión de calidad claramente documentado. Capacitar o informar a los participantes necesarios puede ser esencial para asegurar que todos cumplan con este paso.
6. Mejoras continuas: Se deben controlar los diferentes procesos y analizar su rendimiento cíclicamente para sugerir e implementar mejoras. Esto se puede llevar a cabo a través de una revisión de administración regular y con auditorías internas

y externas. Es muy importante saber cómo detectar mejoras y hacer que todos las conozcan.

7. Enfoque de toma de decisiones basado en hechos: Este principio consiste en tomar decisiones basadas en el análisis fáctico de información corroborada por la experiencia y la intuición. Según este enfoque, después del hecho es más fácil argumentar sobre una decisión bien fundada refiriéndose a documentos disponibles. Esto brinda los medios para que todas las personas involucradas entiendan el modo en que se toman las decisiones.
8. Relaciones con proveedores de beneficio mutuo: La relación con los proveedores se debe pensar de modo de conciliar logros a corto plazo con consideraciones futuras. Para lograr esto, una organización debe comprender los intereses de sus socios, definir claramente sus obligaciones en un contrato y evaluar regularmente su desempeño. Cuando este principio se aplica correctamente, una organización puede mejorar notablemente su relación con los proveedores con respecto al tiempo de, al costo total.

1.4. Formulación del problema

¿De qué forma la propuesta de un modelo de gestión de la calidad mejorara la gestión de recursos en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe 2016?

1.5. Justificación e importancia

El desarrollo del presente trabajo se basa en el enfoque de Deming y Juran Ishikawa quienes definen la calidad en base a la satisfacción del cliente, lo cual permitirá la mejora del servicio y atención a los pacientes en el hospital.

Justificación Metodológica

A través del conocimiento de las necesidades de los servicios de los pacientes de laboratorio y aplicando acciones de mejora continua en estos servicios indiscutiblemente se mejorara la imagen del hospital, con ello se busca aportar experiencia o buscar conocimientos nuevos en materia de mejora de los servicios de laboratorio agregando nuevos conocimientos a la ciencia y la técnica en esta materia.

Justificación Social

En la práctica y en el contexto real el hospital referencial de Ferreñafe en la actualidad brinda deficiente a los pacientes del servicio de laboratorio con esta investigación se busca aportar nuevos conocimientos a través de la mejora continua siendo el producto final un paciente satisfecho que responda a la mejora de las condiciones de la vida de estos pacientes

1.6. Hipótesis

Si se implementa un Modelo de Gestión, entonces se mejorará la Gestión de recursos en el área de Laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe

1.7. Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo general

Proponer un Modelo de Gestión de la Calidad que permita optimizar la Gestión de Recursos en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe 2016?

1.7.2 Objetivos específicos

- a. Diagnosticar la situación actual del servicio que se brinda en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe.
- b. Analizar las características, necesidades y nivel de satisfacción de las personas que reciben un servicio en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe mediante un diagnóstico.
- c. Diseñar un modelo de gestión de calidad ideal para mejorar la gestión de recursos humanos del hospital referencial de Ferreñafe.

1.8. Limitaciones de la investigación.

Inconvenientes laborales que no me permiten para trasladarme con facilidad desde Chiclayo hasta Ferreñafe, debido a que laboro en la USS y es algo complicado por el horario de trabajo lo que no me deja dedicarle mucho tiempo a la investigación.

El costo de los pasajes para desplazarme a Ferreñafe, y la poca predisposición del personal involucrado para brindar información.

Capítulo II: Material y Método

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de investigación:

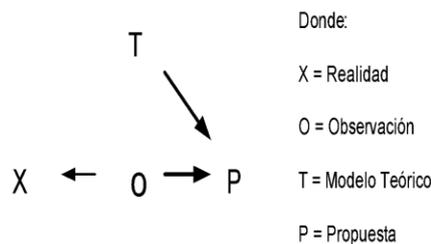
El tipo de investigación del presente trabajo es:

Descriptivo (Diagnóstico): Porque se describirá y se ha explicara los factores que originan la deficiencia de la gestión de recursos en el área de laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe.

Propositiva.-Porque se propondrá un modelo de gestión de la calidad para mejorar la gestión de recursos en el área de laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe

2.1.2. Diseño de la investigación:

Para los propósitos de la presente investigación, el diseño más apropiado que se utilizó es el que se representa en el siguiente diagrama:



2.2. Población y muestra:

Población

La población estará constituida por los trabajadores de del área de laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe los cuales hacen un total de 8 trabajadores, incluido el jefe de laboratorio.

Con la finalidad de evaluar la calidad del servicio se aplicara una encuesta a los usuarios externos, para lo cual se tomará como referencia la concurrencia de los usuarios del área de laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe., a razón de 15 diarios, por 20 días de trabajo, haciendo un total de 300 al mes, lo que nos permitirá evaluar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios.

Muestra

Se aplicó la fórmula para población finita, es decir menor a 100,000 individuos, para determinar la muestra de los usuarios externos:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N-1) e^2 + Z^2 * P * Q}$$

N: Total de Población:	300
p: Proporción Esperada:	0.5
q (1-p) :	0.5
e: Nivel de error aceptado:	3%

Después de aplicar la fórmula con un nivel de confianza de 95%, y un margen de error del 3%, tenemos como resultado una muestra de 234 usuarios.

2.3. Variables

Independiente:

Modelo de Gestión de Calidad

Dependiente:

Gestión de Recursos

2.4. Operacionalización

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores		Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Modelo de Gestión de Calidad	Satisfacción del cliente	Eficiencia		Encuesta (Cuestionario) Entrevista (Guía de entrevista) Análisis documental (Fichaje) Observación (Guía de observación)
	Estructura orgánica	Organigrama		
	Procesos	Número de Actividades		
Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems o respuestas	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Gestión de Recursos	Administración de Personal	Objetivos	¿Tienen definidas sus políticas. Objetivos y metas? ¿Están cumpliendo con lo planeado? ¿Se practican controles previos para detectar deficiencia y enmendar errores?	Entrevista (Guía de entrevista) Análisis documental (Fichaje) Observación (Guía de observación)
	Dirección	Políticas		
		Metas		
	Organización	Eficiencia		
Control	Eficacia	Controles previos		

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Métodos

Método Histórico

Permitirá conocer cómo ha evolucionado la gestión de los recursos para hacer una comparación en una línea de tiempo determinada.

Método Deductivo

Permitirá hacer conclusiones de carácter singular o particular a partir de aspectos generales.

Técnicas

Entrevista. Blasco et al. (2008), señala que, la entrevista de investigación es una conversación entre dos personas un entrevistador y un informante, dirigida y registrada por el entrevistador con el propósito de favorecer la producción de un discurso conversacional, continuo y con una cierta línea argumental cerrada por un cuestionario previo del entrevistado sobre un tema definido en el marco de una investigación.

Instrumento: Guía de Entrevista

Observación:

La observación, nos permitirá conocer más de cerca la realidad la empresa AFP Prima agencia lima ya que para esto nos tendremos que apersonar a las instalaciones de la empresa, teniendo así una idea más clara de la problemática y de las condiciones en que se encuentra la gestión administrativa financiera.

Instrumento: Guía de Observación

Análisis documental

Esta técnica nos va a permitir revisar la documentación que se maneja en la empresa AFP Prima agencia Lima sobre todo aquello que esté relacionado con la parte de la gestión administrativa.

Instrumento: Ficha de análisis documental

2.5. Procedimiento para la recolección de datos

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos en este caso, la guía de observación, la guía de entrevista y el fichaje, se procederá a ordenar los resultados e inmediatamente después analizarlos, lo que posteriormente no permitirá emitir una opinión acerca del problema planteado, y basándonos en nuestra base teórica poder proponer un modelo de Gestión de Calidad que nos permitan mejorar la gestión de los recursos del área de laboratorio del Hospital referencial de Ferreñafe.

2.6. Plan de análisis estadístico de datos

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos se procederá a ordenar, tabular y graficar la información, utilizando el programa Microsoft SPSS para después proceder a la interpretación y análisis de los resultados obtenidos

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y gráficos

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LOS SEVICIOS QUE BRINDA EL ÁREA DE LABORATORIO DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE

Objetivo: Medir la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios externos del área de Laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe.

ANALIZAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Con la finalidad de cumplir con nuestro primer objetivo específico: Diagnosticar la situación actual del servicio que se brinda en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe.

1. ¿Cómo se encuentra usted con el servicio que le brindan en el laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe.

Tabla N° 01

Porcentaje de personas encuestadas sobre el servicio que brinda el área de Laboratorio

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	13	6%
	Satisfecho	69	29%
	Regularmente satisfecho	92	39%
	Insatisfecho	45	19%
	Totalmente insatisfecho	15	6%
TOTAL		234	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios del Hospital

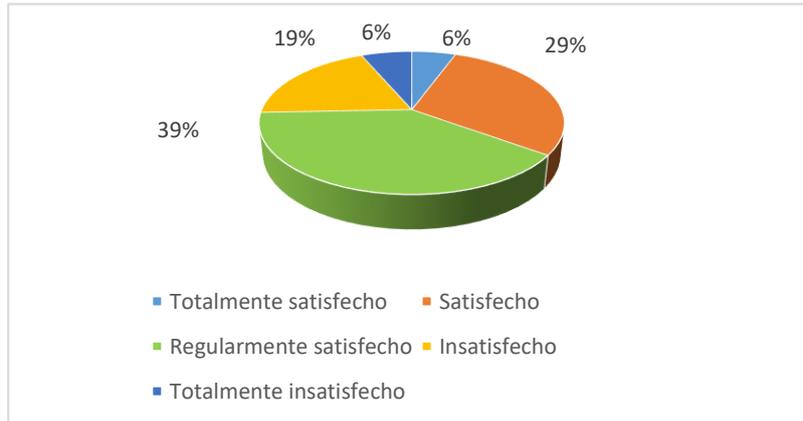


Figura 1
Título: Calidad del Servicio
Fuente: Elaboración Propia
Interpretación:

En lo referente a la calidad del servicio, tenemos que el 39% de los usuarios externos encuestados, manifestaron encontrarse regularmente satisfechos con el servicio que reciben, el 29% manifestó estar satisfecho, el 19% de personas encuestadas respondieron estar insatisfechos, mientras que solo el 6% respondió estar totalmente satisfechos y totalmente insatisfechos respectivamente.

2. ¿El servicio recibido ha cubierto sus expectativas?

Tabla N° 02

Porcentaje de personas encuestadas a si el servicio a cubiertos sus expectativas

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	4	2%
	Satisfecho	81	35%
	Regularmente satisfecho	6	3%
	Insatisfecho	126	54%
	Totalmente insatisfecho	17	7%
TOTAL		234	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios del Hospital

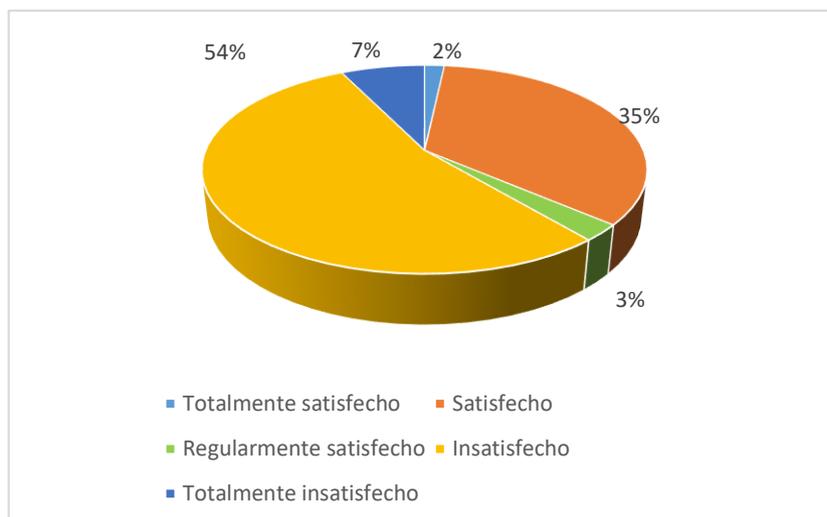


Figura 2
Título: Calidad del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Cuando se les pregunto ha si el servicio recibido a cubierto sus expectativas, el 54% de personas encuestadas, manifestaron encontrarse insatisfechos, mientras que el 35% manifestó estar satisfechos, el 7% respondió estar totalmente insatisfecho, el 3% respondió estar regularmente satisfecho, mientras que solo el 2% de personas encuestadas respondo encontrarse totalmente satisfechos.

3. ¿El trato del personal del área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe lo deja a usted?

Tabla N° 03

Porcentaje de personas encuestadas sobre el trato del personal del Laboratorio

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	10	4%
	Satisfecho	45	19%
	Regularmente satisfecho	113	48%
	Insatisfecho	39	17%
	Totalmente insatisfecho	27	12%
TOTAL		234	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios del Hospital

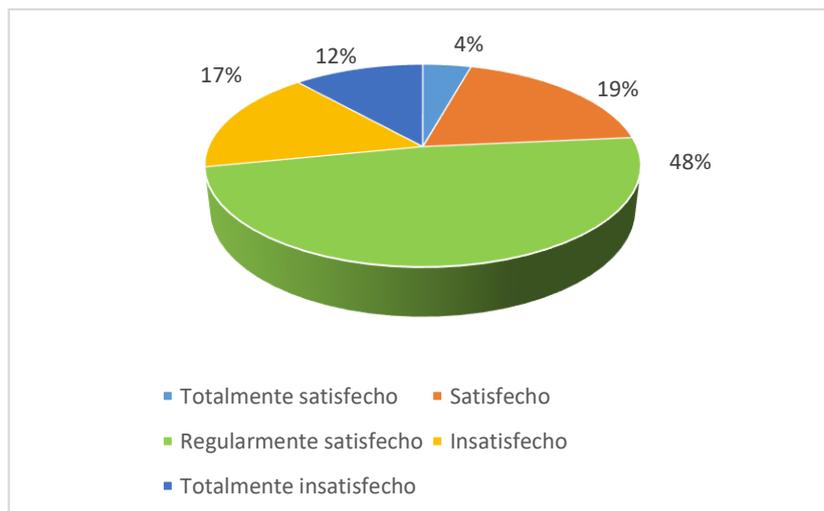


Figura 3
Título: Calidad del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Al preguntarles sobre el trato del personal del laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe, tenemos que el 48% del público encuestado respondió encontrarse regularmente satisfecho, el 19% dijo estar satisfecho, el 17% se mostró insatisfecho, el 12% totalmente insatisfecho, mientras que solo el 4% de las personas encuestadas manifestaron encontrarse totalmente satisfechos

ANALIZAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

En lo referente a nuestro segundo objetivo: Analizar las características, necesidades y nivel de satisfacción de las personas que reciben el servicio en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe mediante un diagnóstico.

4. ¿Se encuentra satisfecho con el compromiso de los trabajadores al realizar su trabajo?

Tabla N° 04

Porcentaje de personas encuestadas sobre satisfacción con el compromiso de los trabajadores al realizar su trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
----------	------------	------------

	Totalmente satisfecho	31	13%
	Satisfecho	37	16%
Válidos	Regularmente satisfecho	85	36%
	Insatisfecho	54	23%
	Totalmente insatisfecho	27	12%
TOTAL		234	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios del Hospital

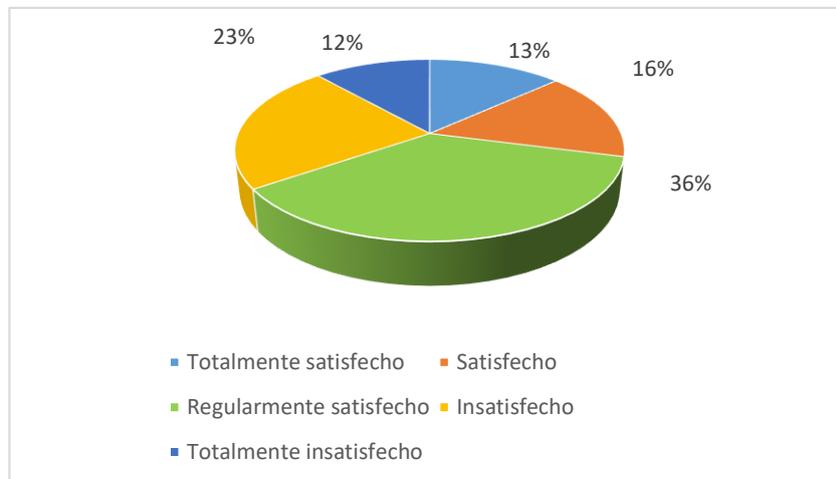


Figura 4
Título: Calidad del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En lo referente al compromiso de los trabajadores para realizar su trabajo, tenemos que el 36% respondió estar regularmente satisfecho, el 23% dijo estar insatisfecho, el 16% dijo encontrarse satisfecho, el 13% respondió estar totalmente satisfecho, mientras que solo el 12% de las personas encuestadas manifestó encontrarse totalmente insatisfechos

5. ¿Está plenamente satisfecho con el tiempo que le toma realizar sus trámites?

Tabla N° 05

Porcentaje de personas encuestadas sobre el tiempo para realizar sus trámites

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
	Totalmente satisfecho	6	3%
	Satisfecho	27	12%
Válidos	Regularmente satisfecho	117	50%
	insatisfecho	76	32%
	Totalmente insatisfecho	8	3%
TOTAL		234	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios del Hospital

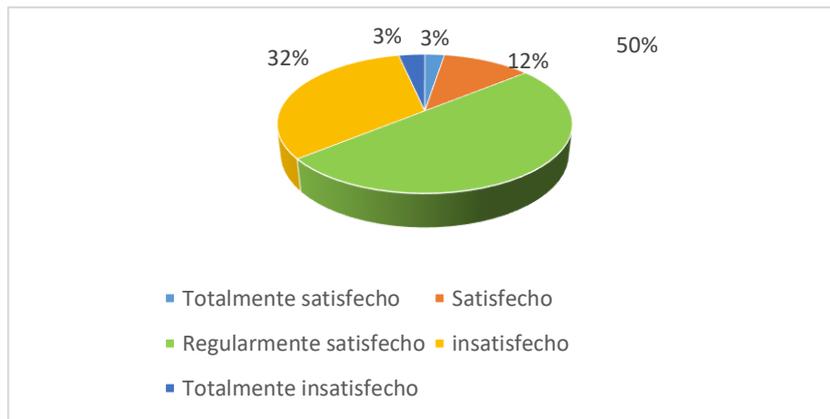


Figura 5
Título: Calidad del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Cuando se les hablo del tiempo que les toma realizar sus trámites, el 50% de los encuestados respondió encontrarse regularmente satisfechos, seguido del 32% que dijo estar insatisfechos, mientras que el 12% de los encuestados manifestó encontrarse satisfechos, y solo el 3% de las personas encuestadas manifestó encontrarse totalmente satisfechos.

6. ¿Encuentra usted satisfacción con la atención y los servicios que brinda el personal del área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe?

Tabla N° 06

Porcentaje de personas encuestadas a si encuentran satisfacción con la atención y los servicios

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	24	10%
	Satisfecho	47	20%
	Regularmente satisfecho	87	37%
	Insatisfecho	64	27%
	Totalmente insatisfecho	14	6%
	TOTAL	236	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios del Hospital

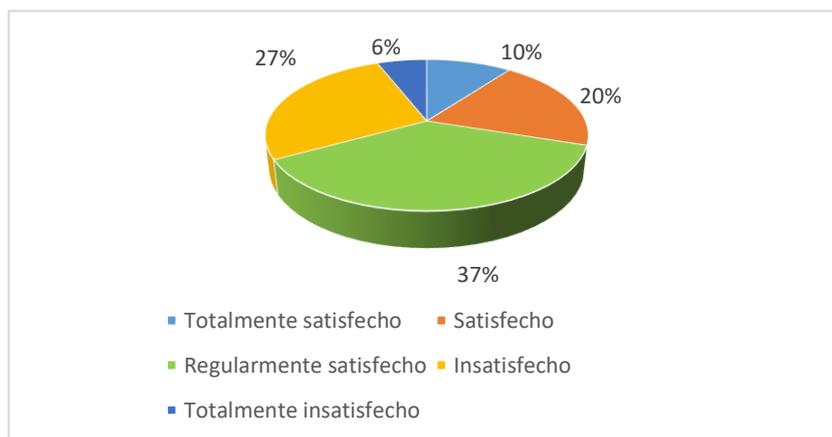


Figura 6
Título: Calidad del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Como podemos apreciar ante esta interrogante, el 37% de las personas encuestadas manifestó encontrarse regularmente satisfecho, el 27% dijo estar insatisfecho, mientras que el 20% manifestó encontrarse satisfecho, el 10% totalmente satisfecho, mientras que solo el 6% de las personas encuestadas manifestó encontrarse totalmente insatisfechos.

7. ¿Está satisfecho con la eficiencia del personal del área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe?

Tabla N° 07

Porcentaje de personas encuestadas a si están satisfechos con la eficiencia del personal

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	6	3%
	Satisfecho	32	14%
	Regularmente satisfecho	147	63%
	Insatisfecho	36	15%
	Totalmente insatisfecho	13	6%
TOTAL		234	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios del Hospital

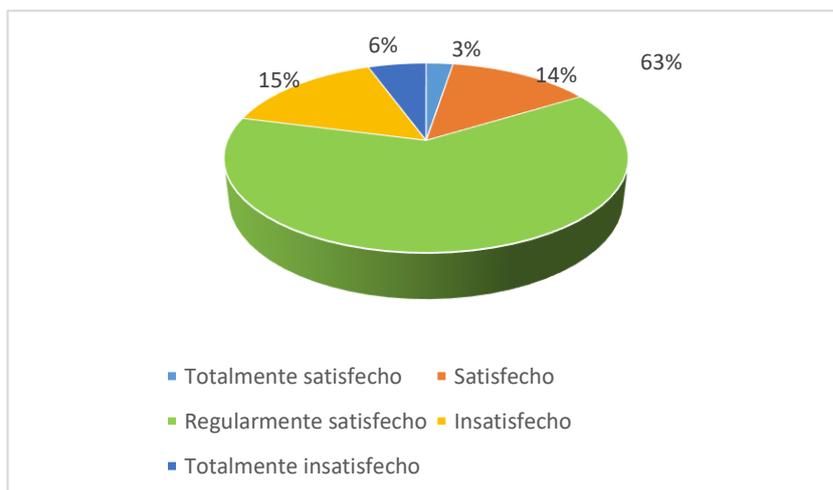


Figura 7
Título: Calidad del Servicio
Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

En lo que respecta a la eficiencia del personal del área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe, tenemos que el 63% manifestó encontrarse regularmente satisfecho, el 15% dijo encontrarse insatisfecho, mientras que el 14% manifestó encontrarse satisfecho, así mismo el 6% se encuentra totalmente insatisfecho, y solo el 3% de las personas encuestadas manifestaron encontrarse totalmente satisfechos con la eficiencia del personal del área de laboratorio del hospital.

8. ¿Usted cómo Usuario externo, está satisfecho con el estado de las instalaciones y los servicios del área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe?

Tabla N° 08

Porcentaje de personas encuestadas a si se encuentran satisfechos con el estado de las instalaciones y los servicios

	Variable	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Totalmente satisfecho	23	10%
	Satisfecho	57	24%
	Regularmente satisfecho	74	32%

Insatisfecho	72	31%
Totalmente insatisfecho	8	3%
TOTAL	234	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los Usuarios del Hospital

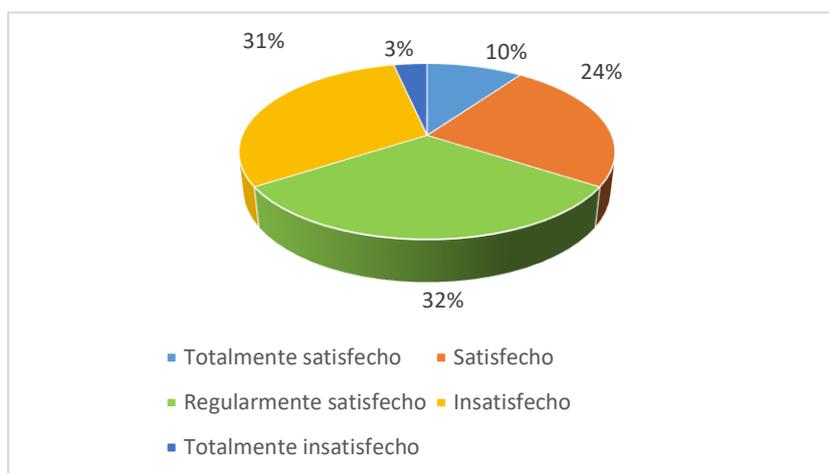


Figura 8

Título: Calidad del Servicio

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Al referirnos al estado de las instalaciones y los servicios del área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe, tenemos que el 32% de las personas encuestadas respondió encontrarse regularmente satisfechos, el 31% respondió estar insatisfecho, el 24% se encuentra satisfecho, el 10% dijo estar totalmente satisfecho mientras que solo el 3% de los encuestados manifestó encontrarse totalmente insatisfechos con las instalaciones y servicios del área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe.

ANALISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LOS SEVICIOS QUE BRINDA EL ÁREA DE LABORATORIO DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERRENAFE

En lo referente a la calidad del servicio, se ha podido apreciar que la gran mayoría de los usuarios se encuentra regularmente satisfechos, esto como producto de que el servicio recibido no ha llenado o cubierto sus expectativas; esto sumando al trato que

brinda el personal del hospital no es el más adecuado, dejando cierto grado de inconformidad a los usuarios.

Al analizar el nivel de satisfacción se ha podido evidenciar en su mayoría cierto grado de insatisfacción de los usuarios con el grado de compromiso de los trabajadores cuando realizan sus actividades laborales dentro del área de laboratorio del hospital;

Por otro lado se evidencio insatisfacción de los usuarios por el tiempo que les toma realizar los trámites, no solo en el área de laboratorio, sino en todo el hospital en general, aseverando que la atención no es la adecuada y que los servicios presenta ciertas deficiencias, lo que deja ver claramente, la deficiencia que presenta el personal que labora en el área e Laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe. Otros de los puntos débiles encontrados en el área de laboratorio es la infraestructura e instalaciones del área de laboratorio, lo que también incide indirectamente en la calidad del servicio que se brinda en la mencionada área.

3.2. Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como propósito proponer un Modelo de Gestión de la Calidad que permita mejorar la Gestión de Recursos en el Área de Laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe, para lo cual se formuló el Objetivo General de la siguiente manera: Proponer un Modelo de Gestión de la Calidad que permita optimizar la Gestión de Recursos en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe, y como objetivos específicos: Diagnosticar la situación actual del servicio que se brinda en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe. Analizar las características, necesidades y nivel de satisfacción de las personas que reciben un servicio en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe mediante un

diagnóstico. Diseñar un modelo de gestión de calidad ideal para mejorar la gestión de recursos humanos del hospital referencial de Ferreñafe.

Podemos afirmar que en el presente trabajo de investigación, se ha dado algunas limitaciones tales como: Inconvenientes laborales que no me permiten para trasladarme con facilidad desde Chiclayo hasta Ferreñafe, debido a que laboro en la USS y es algo complicado por el horario de trabajo lo que no me deja dedicarle mucho tiempo a la investigación. Así mismo El costo de los pasajes para desplazarme a Ferreñafe, y la poca predisposición del personal involucrado para brindar información. Sin embargo los he superado con el fin de concluir con el objetivo de demostrar la hipótesis planteada, la cual se confirmó y nos permitió determinar que con la propuesta de un modelo de Gestión de la Calidad se podrá optimizar adecuadamente los recursos en el área de Laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe.

En el presente trabajo denominado “Propuesta de un Modelo de Gestión de la Calidad que permita optimizar la Gestión de Recursos en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe 2016.”, demostramos que la calidad del servicio que se rinda en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe no es el mejor, así mismo el grado de satisfacción de los usuarios no es bueno.

Es en tal sentido que haciendo referencia a nuestro primer objetivo específico, es decir Diagnosticar la situación actual del servicio que se brinda en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe, en tal sentido se ha podido evidenciar que la gran mayoría de los usuarios se encuentra regularmente satisfechos, esto como producto de que el servicio recibido no ha llenado o cubierto sus expectativas; esto sumando al trato que brinda el personal del hospital no es el más adecuado, dejando cierto grado de inconformidad a los usuarios. Lo anteriormente mencionado se ve respaldado por lo

expuesto por el artículo presentado por European Quality Formation “La Calidad en la Actualidad”, donde manifiestan que la calidad se ha convertido en el mundo globalizado de hoy, en una necesidad para permanecer en el mercado. Por ello los sistemas de gestión de la calidad basados en las normas ISO 9000, que reflejan el consenso internacional en este tema, han cobrado una gran popularidad, y muchas organizaciones se han decidido a tomar el camino de implantarlo. Por su parte, (Mateo, C. 2009) “Sistemas de Gestión de Calidad – un Camino hacia la Satisfacción del Cliente” En las organizaciones de hoy día oímos mencionar constantemente las frases: “Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad”, “El Sistema de Gestión de la Calidad de XXX”, sin tener muchas veces, la más mínima idea de lo que esto significa, su concepto y los beneficios que puede traer a una organización cuando este se implementa con compromiso y liderazgo.

En lo que respecta a nuestro segundo objetivo Analizar las características, necesidades y nivel de satisfacción de las personas que reciben un servicio en el área de laboratorio del hospital referencial de Ferreñafe mediante un diagnóstico, tenemos que los usuarios no se encuentran satisfechos con el nivel de compromiso que demuestran los trabajadores del área de laboratorio del Hospital Referencia de Ferreñafe, así mismo manifiestan que el tiempo que se toman para realizar sus trámites y diligencias es muchas veces estresante, ya que existe cierto grado de burocracia que hacen que el usuario muchas veces se perjudique. Todo esto deja en claro el bajo nivel de eficiencia de los trabajadores de esta institución, el cual día a día se ve mermado, por las deficiencias encontradas en el servicio que brindan así como también en el estado de las instalaciones debido a que muchas veces los espacios se ven reducidos y no permite albergar con comodidad tanto al personal como a los mismos usuarios.

3.3. Limitaciones

Inconvenientes laborales que no me permiten para trasladarme con facilidad desde Chiclayo hasta Ferreñafe, debido a que laboro en la USS y es algo complicado por el horario de trabajo lo que no me deja dedicarle mucho tiempo a la investigación.

El costo de los pasajes para desplazarme a Ferreñafe, y la poca predisposición del personal involucrado para brindar información.

Capítulo IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

A partir del análisis realizado, en lo referente a diagnosticar la situación actual del servicio que brinda el área de laboratorio del Hospital Referencial de Ferreñafe, se concluye que la gran mayoría de los usuarios no se encuentra satisfechos con el servicio que reciben, esto como producto de que el servicio que reciben no ha llenado o cubierto sus expectativas; Así mismo manifiestan que el trato que brinda el personal del hospital no es el más adecuado, dejando cierto grado de inconformidad dentro de los usuarios.

Por su parte al referirnos a analizar las, características, necesidades y nivel de satisfacción de los usuarios del laboratorio del hospital Referencial de Ferreñafe, se concluye que los usuarios no se encuentran satisfechos con el nivel de compromiso que demuestran los trabajadores del área de laboratorio del Hospital Referencia de Ferreñafe, así mismo manifiestan que el tiempo que se toman para realizar sus trámites y diligencias es muchas veces estresante, ya que existe cierto grado de burocracia que hacen que el usuario muchas veces se perjudique. Todo esto deja en claro el bajo nivel de eficiencia de los trabajadores de esta institución, el cual día a día se ve mermado, por las deficiencias encontradas en el servicio que brindan así como también en el estado de las instalaciones debido a que muchas veces los espacios se ven reducidos y no permite albergar con comodidad tanto al personal como a los mismos usuarios.

Por último se concluye que por ser una institución de servicio público, muchas veces no se cuenta con recursos suficientes y pertinentes que le permitan asegurar o brindar un buen servicio, así mismo estos pocos recursos no son administrados adecuadamente, lo que perjudica enormemente al público usuario.

4.2 Recomendaciones

La implementación del modelo de Gestión de la Calidad para mejorar los procesos, calidad del servicio, así como las competencias técnicas del talento humano, permitirá realizar un trabajo ordenado y eficiente, orientado siempre a la mejorar de los procesos y del servicio que brinda la mencionada área y del hospital en general. Todo esto conlleva a la creación de un departamento de servicios, orientado a tener una visión sistémica de la organización capaz e investigar y analizar la gestión de la calidad así como el comportamiento y desempeño del factor humano.

Se recomienda a la administración realizar un análisis interno del área de laboratorio a fin de organizar mejor sus procesos, así como también a los trabajadores que conforman el área, esto permitirá identificar las deficiencias relacionadas con la calidad del servicio, como también las relacionadas a la satisfacción del cliente.

REFERENCIAS

- Aguilar, (2010) "Propuesta para Implementar un sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Filtración Industrial Especializada S.A. de C.V. de Xalapa - Veracruz"
- Aguinaga y Gastelo, (2014) "Estrategias para la Mejora de la Gestión en Epsel Lambayeque"
- Bañeras, (2014) "La Importancia de la Calidad en la Gestión de las Empresas"
- Benzaquen, (2013) "Calidad en las Empresas Latinoamericanas: El Caso Peruano"
- Gómez, (2014). "La importancia de la calidad en la Gestión Empresarial"
- López, (2015) "Gestión Financiera"
- Mateo, (2004) "Sistemas de Gestión de Calidad – un Camino hacia la Satisfacción del Cliente"
- Miyahira, (2001). "Calidad en los Servicios de Salud ¿Es Posible?"
- Portal Gestión y Liderazgo Educativo, (2016) "Gestión de Recursos"
- Pillou, (2004) "Principios de la Gestión de Calidad"
- Quintana, (2006) "Plan de Calidad para la Gestión Administrativa y de Servicios de la FIC – UNI"
- Ramírez, y Hidalgo, (2006). "Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Base a las Normas ISO 9001:2000"
- Segura, (2012) "Propuesta de Modelo de Desarrollo de la Gestión de la Calidad en las Empresas Constructoras de edificaciones"