



**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ESTADISTICA  
E INFORMATICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE  
LICENCIADA EN ESTADISTICA E  
INFORMATICA**

**TITULO:**

**"MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HOSPITAL  
REGIONAL DE BARRANCA-CAJATAMBO, UTILIZANDO EL  
PROGRAMA ESTADISTICO SPSS"**

**AUTOR:**

**VERÓNICA ESTEFANIA RAMOS REA**

**ASESOR:**

**Lic. ROCÍO DEL CARMEN ROMERO ZULOETA**

**CMAP Nº 1380**

**HUACHO - PERU**

**2015**

## RESUMEN

Se realizó un estudio en el personal de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Barranca – Cajatambo - 2013.

### OBJETIVOS

Determinar de qué manera el programa SPSS en el análisis estadístico mejorara la gestión de los servicios en la toma de decisiones del Hospital Regional de Barranca-Cajatambo.

Realizar un diagnóstico situacional de los servicios de salud que brinda el Hospital Regional de Barranca-Cajatambo.

Establecer estrategias de mejoramiento de los servicios de salud que brinda el Hospital Regional de Barranca-Cajatambo, mediante la aplicación del programa estadístico SPSS.

### MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio tipo cuantitativo, de carácter transversal el mismo que proviene de la medición de la variable dependiente (la PREVALENCIA DEL DESCONOCIMIENTO DEL USO DEL PROGRAMA ESTADISTICO SPSS) en un momento determinado.

"Al estudiar el rendimiento EFICIENTE O EFICAZ de solamente un servicio de salud del Hospital Regional de Barranca-Cajatambo, se procesaran los datos del servicio que aleatoriamente es el de Emergencia, para lo cual se tomaran estos datos a los que se les aplicara el Programa Estadístico SPSS, como CHI CUADRADO. Tal conclusión permitirá demostrar que el análisis de las actividades más importantes que tenga este servicio servirán para corregir, o mejorar dichas actividades del referido servicio de salud".

## **DISEÑO METODOLÓGICO**

Se realizó un estudio tipo CUANTITATIVO, modelo DESCRIPTIVO CORRELACIONAL DE CORTE TRANSVERSAL, llegando a determinar realmente cual es el problema de conocimiento y aplicación del Programa Estadístico SPSS en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Barranca - Cajatambo – 2013.

El estudio se basó en la aplicación de dos (02) encuestas, una antes del uso del Programa \_Estadístico SPSS, y la otra después de desarrollar el Programa en el Personal de Emergencia de dicho nosocomio. También se desarrolló un diagnostico FODA para encontrar la realidad problemática del Hospital, así como lograr conocer la conformidad o disconformidad del usuario frente al profesional médico y de enfermería.

## **RESULTADOS**

1. Según el sexo el 83.7 % cuentan con educación superior y el 13.96% con nivel de educación secundaria.
2. Según la edad el 83.72 % cuentan con educación superior, siendo el 67.44% del grupo etario entre 20 a 30 años de edad y el 16.28% del grupo etario entre 31 a 40 años de edad, el 13.96% tienen secundaria, y el 2.33% post grado.
3. Entre las profesiones destaca el sexo masculino teniendo a un 16.28% de técnicos en enfermería. Asimismo en el sexo femenino destacan las enfermeras y médicos con el 16.28%, seguido de las técnicas en enfermería con el 11.63%, y obstetricas con el 9.30%.
4. Entre las profesiones destaca en el grupo etario entre 20 a 30 años, los técnicos en enfermería con 33.26%, seguido de los médicos con el 20.93%, asimismo, en el grupo etario entre 31 a 40 años de edad destaca los enfermeros con el 6.98%.
5. Según los profesionales que tienen entre 20 a 30 años de edad, el 30.23 % mantiene un tiempo de servicio en emergencia entre 1 a 10 años y de 11 a

20 años, seguido del 16,28% que mantiene un tiempo de servicio entre 21 a 30 años de servicio, y los profesionales que tienen entre 31 a 40 años de edad, el 13.95% mantiene un tiempo de servicio de 1 a 10 años.

6. Según el sexo, el 48.83 % se encuentran satisfechos con su función, destacando el sexo femenino con el 30.23%, seguido del sexo masculino con 16.60%.
7. El 74.42 % desconocen el programa SPSS, el 46.51% corresponde al sexo femenino, seguido del 27.91% del sexo masculino, y solo el 25.58 % conocen el programa estadístico SPSS.
8. Según la edad, el 74.42 % desconoce el programa y solo el 25.58 % conoce el programa SPSS.
9. Según el sexo, el 67.44 % creen que es indispensable aplicar el programa SPSS en su centro de labores como método estadístico para diagnóstico de logros y metas, asimismo el 32.56 % no cree indispensable aplicar el programa SPSS en su centro de labores.
10. Según la edad, el 67.44% creen que es indispensable aplicar el programa SPSS en su centro de labores como método estadístico para diagnóstico de logros y metas; el 32.56% no cree indispensable aplicar el programa SPSS en su centro de labores.
11. Según el sexo, el 62.79% no es responsable del servicio en su centro de labores, encontrándose tan solo el 37.21% quienes son responsables de su servicio.
12. Según la edad, el 62.79 % no es responsable del servicio en su centro de labores, encontrándose tan solo el 37.21 % quienes son responsables, es decir que no existe variación ya sea por edad o por sexo respectivamente.
13. Según el sexo, el 48.84% tiene una permanencia en el servicio entre 1 a 10 años, seguido del 27.91% que tiene como permanencia entre 11 a 20 años, entre 21 a 30 años de servicio el 20.93%.
14. Según el grupo etario de 20 a 30 años, el 41.86% permanece en su servicio entre 1 a 10 años, seguido del 20.93% entre 11 a 20 años de servicio y del 16.28% entre 21 a 30 años.

15. Según los profesionales que se encuentran en el grupo etario de 20 a 30 años, el 34.88% se destaca por encontrarse satisfechos de su función; Asimismo destaca en el grupo etario entre 31 a 40 años la satisfacción de su función con el 13.95%.
16. El 95,35% no es capacitado por el Ministerio de Salud y tan solo el 4,65% logra ser capacitado.
17. El 21.11% de usuarios indican que el trato del médico es muy malo, seguido del 18.9% que el trato es malo, el 10% que el trato es regular, 13.89% muy bueno.
18. El 26.66% de los usuarios consideran que la información médica brindada es buena, seguida del 20.01% como muy bueno, el 16.67% de regular.
19. El 29.99% de los usuarios indica que el confort brindado por el profesional médico es malo, el 18.90% es muy bueno, 22.23% bueno, 21.10% regular y 7.78% manifiestan que el confort es muy malo.
20. El 24.44% de los usuarios indica que la estancia en el hospital es muy buena, el 21.13% es malo, 22.21% regular, 18.89 bueno y el 13.33% consideran la estancia en el hospital como muy mala.
21. Los usuarios consideran que el trato personal que les brindan el personal de enfermería, el 14.44% lo considera muy bueno, 22.22% como bueno, el 24.45% el trato fue muy malo, el 21.11% indican que el trato es malo.
22. El 8.88% de usuarios indica que encuentran muy buena información sobre su problema de salud por el personal profesional de enfermería, el 7.77% lo considera como bueno, el 27.78% como regular, 22.23% como malo, y con el 33.34% muy malo.
23. Según los usuarios, el 19%, indica que el confort en el área de emergencia por parte de las enfermeras es muy bueno, el 21% bueno, el 20% regular, el 31% malo, y el 9% muy malo.
24. El apoyo del personal hacia los usuarios durante el tiempo de atención es del 10% muy bueno, bueno el 9%, el 23% es regular, el 29% es malo, y el 29% es muy malo.

25. Según el sexo, el usuario se encuentra insatisfecho con el servicio un 2.33%, con el 51.16% satisfechos, 18.61% muy satisfechos, y con el 27.90% medianamente satisfechos.
26. En relación a la edad encontramos que el usuario se encuentra insatisfecho con el servicio un 2.23%, con el 51.16% satisfechos, 9% muy satisfechos, y con el 27.91% medianamente satisfechos.
27. En la segunda investigación se determina que el 32.56% del sexo masculino desconoce el programa SPSS, y el 18.60% conoce el programa; en el sexo femenino el 25.58% conoce el programa SPSS, y el 23.26% desconoce.
28. Según la edad entre 20 a 30 años conocen el programa el 34.88%, y desconoce en el mismo porcentaje, pero en el grupo etario de 31 a 40 años de edad, destaca el desconocimiento con el 20.93%, seguido del conocimiento del 9.30%.
29. Según el sexo masculino 44.19% cree que debe aplicarse el programa SPSS, y el 6,98% del mismo sexo no lo cree indispensable. El 34.88% del sexo femenino cree que es indispensable aplicar el programa SPSS, y el 13.95% no lo cree indispensable.
30. Los profesionales que conocen el programa SPSS representan un 44.2%, y los que desconocen un 55.8%, destacando los técnicos que son los que desconocen con el 20.93%, los que más conocen son los médicos con el 13.95%.
31. Según la profesiones creen indispensable la aplicación del programa SPSS representan 79.1%, y el 20.9% no lo cree indispensable, destacando el nivel de técnicos en enfermería con 23.26%, seguido de médicos y enfermeras con el 13.95% respectivamente.

## **CONCLUSIONES:**

Frente al desconocimiento y aplicación del Programa Estadístico SPSS, en el diagnóstico de deficiencias o logros de los servicios de salud del Hospital Regional

de Barranca – Cajatambo - 2014, con el desarrollo del Programa en el Personal de Emergencia de dicho Hospital Regional, se concluye:

1. Según los resultados obtenidos en la primera y segunda investigación se presentó un aumento frente al conocimiento del programa SPSS de 25.58% a 44.18%, siendo el aumento de 18.60%, lo cual es ya un logro resultado de la aplicación del Programa SPSS.
2. La creencia de que es indispensable aplicar el programa SPSS en el Servicio de Emergencia se incrementó después de la aplicación del Programa SPSS, de 67,4 % a 79.07 %.
3. Según los resultados obtenidos concluimos que ni la edad ni el sexo se relacionan con respecto a sus profesiones, por lo que decimos que no influyen en nada.
4. En otro de los gráficos se muestra que la edad ni el sexo se relacionan con respecto a los años de servicio obtenidos por los trabajadores del Hospital.
5. Con respecto a la responsabilidad brindada en el servicio de emergencia se obtiene un 62.79% siendo este porcentaje alto, demostrándose así la falta de dedicación por parte de los trabajadores frente al servicio que se brinda en el Hospital.
6. En el análisis sobre las propuestas de las fortalezas se consideran varios puntos clave los cuales son importantes para la mejora en la calidad de atención hacia los usuarios, la optimización de los recursos financieros es uno de ellos ya que se lograría implementar el software y con el generar mejoras en la atención y en la prevención de las enfermedades; la evaluación constante de estos avances es también punto importante a tomar ya que sin seguimiento las metas no se consiguen, la justa capacitación de los trabajadores es importante, ya que con ello lograríamos sensibilizar a los mismos en la dedicación hacia el servicio.
7. Las propuestas sobre las debilidades son realmente tema por el cual preocuparse ya que gran parte del área de soporte técnico se encuentra en un grado de deficiencia alto, la infraestructura termina siendo pequeña a tan creciente demanda de población.

8. Las propuestas sobre las oportunidades es una de las más importantes ya que con una buena campaña de promoción y prevención de salud el Hospital, obtendría esa confianza y seguridad que ha ido perdiendo a través de los años, el mejoramiento de la infraestructura ya sea en la ampliación y/o arreglos de cuartos, baños u otros, en gran medida esto se lograría con la oportuna ayuda de las entidades locales, regionales y nacionales todo con la finalidad de mejorar en el servicio.
9. Nuestras amenazas se encuentra plasmadas en el presupuesto insuficiente el cual imposibilita la cobertura de los gastos ineludibles, así como el desarrollo de otros aspectos importantes, trayendo pie a que las entidades privadas ofrezcan el mismo servicio pero con mejor calidad, sucediendo lo mismo con respecto a la distribución de medicinas, logrando así que el hospital quede como una institución de segundo nivel.
10. Considerable el porcentaje obtenido con respecto al mal trato que ofrece el medico con sus pacientes, punto importante a analizar en cuanto a que factores son los que influyen para esta actitud.
11. Según resultados obtenidos existe un porcentaje el cual es considerablemente alto con respecto al mal trato brindado por las enfermeras, el cual es punto de importancia ya que se debe analizar qué factores influyen para que las enfermeras traten así a los usuarios.
12. Con respecto al confort que existe en el área de emergencia podemos decir que es punto de importancia ya que es notable lo mal que se encuentran las instalaciones del Hospital.
13. En el caso sobre la relación del tiempo de atención y el apoyo del personal es realmente notoria la demora que se tiene con los pacientes al momento de brindar apoyo, pero en este punto se obtiene que si existe relación entre ambos puntos, ya que tiene mucho que ver el tiempo en que se demoran al momento de brindar apoyo al usuario.



## **RECOMENDACIONES:**

1. Que se desarrollen programas de aplicación en todos los servicios salud y en forma permanente a fin de lograr la optimización de los servicios mediante el análisis de datos.
2. Que el MINSA bajo la responsabilidad del Hospital Regional de Barranca - Cajatambo, incluya una partida especial para la capacitación de todo su personal.
3. No descuidar la optimización de recursos financieros a fin de que la situación del Hospital sea la más aceptable para la prevención y control de enfermedades infectocontagiosas, así como para la capacitación en informática, y otras actividades específicas de profesionales, técnicos y administrativos del Hospital.
4. Mejorar los sistemas de información, los mismos que a la fecha se encuentran completamente obsoletos.
5. Reorientar el trato del Medico con el usuario a fin de que sea satisfactoria este valor.
6. Aprovechar del presupuesto para optimizar el confort del usuario.
7. Reorientar las políticas de salud a fin de que el valor de la amabilidad del profesional de enfermería sea más eficiente.
8. Establecer programas de calidad en atención al usuario, a fin de reducir el tiempo de permanencia en consultorios aspectos que vienen incomodando al usuario.
9. Reorientar las políticas de salud a fin de que la información sobre problemas de salud del profesional de enfermería al usuario sea más eficiente.

**Palabras claves:**

**Mejoramiento.** Mejora (cambio o progreso de una cosa hacia un estado mejor).

**Eficiencia.** La palabra eficiencia proviene del latín 'efficientia' que en español quiere decir: acción, fuerza, producción. Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado con el mínimo de recursos posibles viable. No debe confundirse con eficacia que se define como la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

**Eficacia.** Es la capacidad para alcanzar un objetivo, aunque en el proceso no se haya hecho el mejor uso de los recursos.