



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

**"ANÁLISIS DE PROCESOS DE PRODUCCIÓN  
DE SERVICIOS EN CENTRO DE SALUD  
VILLA MARIA DISTRITO V"**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO  
DE MAGISTER EN ALTA GERENCIA Y  
POLÍTICAS DE SALUD**

**AUTOR: Dra. SILVIA LEONOR ZANCA VARGAS**

**TUTOR: Mgr. German Guillen**

**COCHABAMBA - BOLIVIA**  
**2007**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1	Introducción .....	1
2	Antecedentes y Justificación.....	2
3	Planteamiento del problema .....	3
4	Formulación del problema .....	3
5	Objetivos .....	4
5.1.	Objetivo General .....	4
5.2.	Objetivos Específicos.....	4
6	Marco Teórico .....	5
6.1	Calidad.....	5
6.2	Análisis.....	6
6.3	Proceso.....	6
6.4	Propiedades de los procesos .....	7
6.4.1	Capacidad .....	7
6.4.2	Productividad.....	7
6.4.3	Eficacia .....	8
6.4.4	Flexibilidad.....	8
6.5	Diagrama de flujo.....	8
6.6	Grafica de procesos.....	8
6.7	Punto crítico .....	9
6.8	Producto.....	9
6.9	Procedimiento .....	10
6.10	Manual de procesos y procedimientos .....	10
6.11	Programa de salud .....	11
6.12	La Gestión por procesos.....	11
6.13	Procesos de producción de servicios de un centro de salud público de primer nivel de atención.....	12
6.13.1	Proceso: Atención al paciente que acude a consulta médica.....	13
6.13.2	Proceso: Atención al paciente que acude a odontología.....	13
6.13.3	Proceso: Atención al paciente que acude a enfermería .....	14
6.13.4	Proceso: Atención de emergencias .....	14
6.13.5	Proceso: Atención parto .....	15
6.13.6	Proceso: Programa tuberculosis .....	15
6.13.7	Proceso: Programa rabia .....	15
6.13.8	Proceso: Programa chagas.....	16
6.13.9	Proceso: Atención al paciente que solicita papanicolau .....	16
6.13.10	Proceso: Atención al paciente que solicita método u orientación anticonceptiva.....	17

6.13.11 Proceso: Dotación micronutrientes .....	17
6.13.12 Proceso: Servicio de reconsulta.....	18
7 Marco Metodológico.....	19
7.1 Enfoque del estudio .....	19
7.2 Tipo de estudio .....	19
7.3 Área de estudio.....	19
7.4 Definición y medición de variables .....	21
8 Recolección de datos.....	23
9 Análisis e interpretación de resultados .....	25
10. Conclusiones y Recomendaciones.....	63
11. Referencias y Bibliografía .....	66

# **“ANALISIS DE PROCESOS DE PRODUCCION DE SERVICIOS EN CENTRO DE SALUD VILLA MARIA DISTRITO V.”**

## **1 INTRODUCCIÓN**

Una Institución de Salud debe proporcionar a sus clientes, servicios que representen valor para ellos. Los servicios que se brinda al paciente son resultados de procesos que deben ejecutarse de forma ordenada, consistente y rápida.

Los procesos son un conjunto de fases secuenciales que agregan valor a los mismos asegurando el manejo uniforme de actividades repetitivas para dar como resultado un servicio de calidad que colme las expectativas del paciente y que a su vez incidan de manera significativa en los objetivos de la institución.

El Centro de Salud Villa Maria D. V. del Municipio de Quillacollo, es un servicio de primer nivel de atención del subsistema publico, al igual que otros servicios de salud de este municipio, ha experimentado dificultades en los distintos procesos de producción de servicios, tanto en las operaciones que forman parte de estos, como en sus resultados, reflejados en bajas coberturas en programas de salud, procedimientos con tiempos prolongados, retrasos en la generación de información entre otros.

El presente estudio desarrollado en Centro de Salud Villa Maria D. V, analiza, como se están dando los procesos de producción de servicios, asumiendo que un análisis con enfoque orientado hacia procesos, logra una rápida y sencilla identificación de problemas en un determinado proceso.

Los resultados constituyen un elemento que permite plantear recomendaciones de mejora para contribuir a ofertar servicios de calidad. Cuando más comprendamos los procesos, con mayor éxito podremos mejorarlos.

## **2 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACION**

El Centro de Salud Villa María del Municipio de Quillacollo, es un servicio de primer nivel de atención del subsistema público. Inicia sus actividades el año 2003 con los programas del Ministerio de Salud y Deportes y el Seguro Universal Materno Infantil (SUMI).

Se encuentra ubicado a la altura del kilómetro 11 de la Av. Blanco Galindo, 800 metros al norte. Tiene asignada una población de 15.331 habitantes distribuidos en 32 otb's, con un promedio de atención de 25 pacientes día.

Desde el inicio de sus actividades, el Centro de Salud ha llevado adelante sus labores asistenciales y comunitarias adaptándose a las necesidades del entorno, sin que sus actividades hayan sido objeto de estudio bajo el rigor científico. Observándose en consecuencia bajas coberturas en los programas de salud, procedimientos con tiempos prolongados, demoras, falencias de stock de medicamentos y retrasos en la generación de información.

### **3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El municipio de Quillacollo tiene siete Centros de Salud de primer nivel de atención, cada uno de ellos responsable de la producción de servicios según su capacidad resolutive.

Esta producción es resultado de diversos procesos, que según las evaluaciones realizadas trimestralmente en los Comités de Análisis de Información (CAI), no alcanzan niveles de eficiencia interna aceptables, lo cual se refleja en baja producción de servicios.

El Centro de Salud Villa Maria D. V es uno de los Centros de Salud de este Municipio y no esta exento a esta realidad. Este servicio viene desarrollando su actividad asistencial y comunitaria desde hace cuatro años y si bien cuenta con un recurso humano motivado y un importante nivel de aceptación de la comunidad con una gran afluencia de pacientes, desde su inicio presenta dificultades tales como, insuficiente recurso humano, bajas coberturas en programas de salud, procedimientos con tiempos prolongados, falencias de stock de medicamentos, retrasos en la generación de información, entre otros.

### **4 FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Como se están dando los procesos de producción de servicios en Centro de Salud Villa Maria D. V del Municipio de Quillacollo en el segundo trimestre 2007?