



Facultad de Ciencias Económicas

Licenciatura en Administración de Empresas

**Reingeniería de procesos de atención a usuarios con seguros médicos
en hospitales privados en la República de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Juan Antonio Estrada Romero

Guatemala, agosto 2020

**Reingeniería de procesos de atención a usuarios con seguros médicos
en hospitales privados en la República de Guatemala**

(Artículo Científico – Trabajo de Graduación)

Juan Antonio Estrada Romero

M.Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa (**Asesor**)

M. Sc. Silda Miranda Medina (**Revisora**)

Guatemala, agosto 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. Cesar Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noruega Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Mgtr. Ana Rosa Arroyo

Coordinadora

Guatemala, 30 marzo 2,020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo Científico titulada "Reingeniería de procesos de atención a usuarios con seguros médicos en hospitales privados en la república de Guatemala" confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura y para los efectos legales soy el único responsable del contenido del presente trabajo.

Atentamente,


Juan Antonio Estrada Romero
Licenciatura en Administración de Empresas
Carnet # 201902956



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.:C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0012.2020

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 29 DE JULIO 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutor: M.Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa

Revisor: M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina

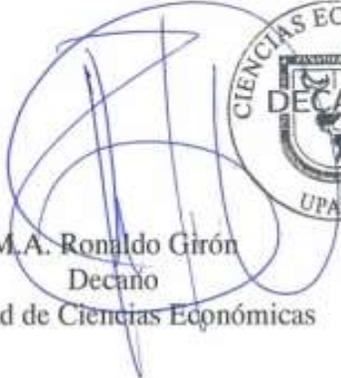
Carrera: Programa de Equivalencias Integrales- Administración de Empresas

Artículo Científico titulado: "Reingeniería de procesos de atención a usuarios con seguro médico en hospitales privados en la república de Guatemala"

Presentada por: Juan Antonio Estrada Romero

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado



M.A. Ronaldo Girón
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16

Guatemala, 29 de enero de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Reingeniería de procesos de atención a usuarios con seguro médico en hospitales privados en la república de Guatemala”**, realizado por JUAN ANTONIO ESTRADA ROMERO, carné 201902956, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, PEI, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.
Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M. Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa
Colegiado Activo 9123

Guatemala, 30 de marzo 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **Reingeniería de procesos de atención a usuarios con seguros médicos en hospitales privados en la república de Guatemala** realizado por, Juan Antonio Estrada Romero, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con carné 201902956, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


M.Sc. Silka Iliana Miranda Medina
Colegiado 8455
Tel: 58252144

Dedicatoria

A Dios

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi esposa

Dora Isabel Ramírez de Estrada

Por ser ese pilar fundamental y por demostrarme su cariño y apoyo incondicional para alcanzar este logro académico.

A mis hijos

Pedro Antonio Estrada Ramírez, Erick Valentín Estrada Ramírez y Kimberly Noemí Estrada Ramírez, por motivarme a culminar mis estudios universitarios y deseo que este éxito les sirva como ejemplo para alcanzar sus metas.

A mis Padres

María Antonia Romero de Estrada, Pedro Estrada Rodríguez, siempre estaré agradecido con ellos por toda la educación que me brindaron y que este logro sea de recompensa en su memoria.

A mi Universidad

Por ser el medio para formar profesionales con éxito. Así mismo darme todos los conocimientos adquiridos durante la carrera

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	
1. Metodología	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Pregunta de investigación	1
1.3. Objetivos de la investigación	1
1.3.1. Objetivo general	1
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4. Investigación descriptiva	2
1.5. Sujeto de investigación	2
1.6. Alcance de la investigación	3
1.6.1. Temporal	3
1.6.2. Geográfico	3
1.7. Determinación de la muestra	3
1.7.1. Empleo de muestra finita o infinita	3
1.8. Instrumentos	4
1.9. Recolección de datos	5
1.10. Procedimiento y análisis de datos	5
Capítulo 2	
2. Resultados	6
Capítulo 3	
3. Discusión	22
3.1. Extrapolación	22
3.2. Hallazgos y análisis general	23
3.3. Conclusiones	26
Referencias	27

Anexos		28
5.1.	Cuestionario para muestreo	28

Abstract

Un alto porcentaje de la población de Guatemala, carece de una buena atención médica derivado de que existen deficiencias por parte de los hospitales privados, motivo por el cual la población en su mayoría se encuentra en la necesidad de contratar un seguro médico para poder ser atendidos en los hospitales privados, adicionalmente evidencia desconocimiento de la atención al usuario o al cliente brindada por los colaboradores que laboran en los hospitales privados.

De acuerdo al estudio se determinó que es necesario la aplicación periódicamente de programas de capacitación, mejora continua y charlas motivacionales hacia los trabajadores para crear conciencia del tipo de trabajo que ellos ejercen fortaleciendo la empatía, calidad en el servicio y atención al cliente que se le da a los usuarios, así mismo la participación de los profesionales en el llenado de encuestas para no tener evasivas para evaluar la atención al usuario de los hospitales privados.

La aplicación y uso de herramientas para la gestión de sus actividades, especialmente en los procesos que tienen contacto directo con el usuario, el hospital privado en su claro fin de atención al cliente, ha incorporado objetivos de servicios para este equipo de atención, con los cuales el cliente se comunica con intención de consulta, trámite y/o reclamo, y al no haber establecido un proceso de atención correspondiente a este nuevo requerimiento las expectativas no están pudiendo ser alcanzadas.

Introducción

En Guatemala el sistema de salud pública cuenta con un marco regulatorio bien establecido, así como instituciones con larga trayectoria, trabajadores en el área de salud, con mucha dedicación y experimentadas, para su sostenimiento no depende de fuentes extranjeras. Con la firma de los acuerdos de paz en 1996 se sentaron las bases para el desarrollo del sistema, en beneficio de todos los guatemaltecos.

Sin embargo, durante las últimas décadas se ha ido acumulando una serie de problemas en el sistema de salud en Guatemala.

Lo cual ha dado como resultado la fragmentación de un sistema de salud ineficiente y desigual. La inestabilidad política reciente en el país ha dado lugar a la agudización de estos problemas. Se hace necesario para fortalecer al sistema de salud de Guatemala un análisis de las fortalezas y debilidades.

Razón por la cual el objetivo principal es que una vez que se tenga el resultado de dicho análisis, se hagan las recomendaciones pertinentes, mismas que están orientadas hacia la solución de dicha problemática a través de los esfuerzos necesarios para fortalecer y hacer que el sistema de salud en Guatemala, sea para todos de la manera más justa y ecuánime.

Para una mejor comprensión del objeto de estudio, se debe tener claro que a se refiere la reingeniería; por sus siglas en inglés BPR (Business Process Reeingeniering) consiste en la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos, lo que permite que se logren mejoras en medidas tales como costos, calidad, servicio y rapidez.

En el capítulo 1 se aborda la problemática de las instituciones del Estado de Guatemala encargadas de velar por la salud preventiva y curativa, las cuales carecen de su efectividad para cumplir con su función, con ello surge la necesidad de que la población haga uso de centros médicos privados;

se plantean la pregunta acerca de cuáles son las causas y el efecto de no brindar un buen servicio de atención a usuarios con seguros médicos en hospitales privados en la República de Guatemala. De acuerdo a los instrumentos de recolección de datos, el resultado del trabajo de campo se muestra con graficas de fuente propia, los cuales se presentan en el capítulo 2.

En el capítulo 3, se presenta la extrapolación del resultado del trabajo de investigación, en el cual como aspecto relevante se estableció que en Guatemala se han realizado campañas de importancia en brindar un buen servicio de atención a los pacientes por parte del personal de los hospitales privados, se presentan su base legal, y la conclusión de la presente investigación.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

En la actualidad las instituciones del Estado de Guatemala encargadas de velar por la salud preventiva y curativa en los casos que son requeridos por la población, han demostrado la carencia de efectividad, para cumplir con su función, para lo cual fueron creadas.

De ahí surge la necesidad de que la población deba hacer uso de los centros de atención médico privados, teniendo que adquirir un seguro médico, para poder solventar la necesidad de realizar algunos exámenes y/o tratamientos, en búsqueda de una mejor calidad de vida.

Sin embargo, esto implica que no toda la población tiene acceso a los servicios de salud pública, y deben acudir a los centros privados de atención médica, lo que afecta su economía, pues para cubrir los gastos en que incurran por exámenes y compra de medicamentos, se ven en la necesidad de recurrir a préstamos bancarios, lo que afecta su estabilidad económica.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las causas y el efecto de no brindar un buen servicio de atención a usuarios con seguros médicos en hospitales privados en la República de Guatemala?

1.3 Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar por qué las personas adquieren seguros médicos para asistir a centros médicos privados, para mantener un control preventivo de su salud, o para el tratamiento de una enfermedad, y como las entidades privadas de servicios de salud, ante la creciente demanda, tienen que aplicar una reingeniería de procesos de atención a las personas que hacen uso de hospitales privados en la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la efectividad de contar con un seguro médico de prevención y tratamiento médico en hospitales privados de la ciudad de Guatemala.

Determinar cuál es la entidad encargada de regular las actividades de funcionamiento de las empresas emisoras de seguros médicos.

Investigar en que consiste la reingeniería de los procesos de atención a los usuarios con seguros médicos en hospitales privados en la ciudad de Guatemala.

1.4. Investigación descriptiva

La investigación se realizó bajo un estándar cuantitativo y cualitativo, se utilizó herramientas que brindaron información sobre la cantidad de negocios que prestan servicios de atención a usuarios con seguros médicos y que por consiguiente cumplen con los estándares de atención al cliente y las que no prestan un buen servicio a usuarios, en el segundo caso se indagó de forma objetiva él por qué no están interesados en brindar los respectivos servicios.

Definición conceptual

Reingeniería

“Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de rendimiento, tales como costos, calidad, servicio y rapidez.” (1)(Michael Hammer& James Champy p. 34)

1.5. Sujeto de investigación

El sujeto de investigación comprende los empleados de los hospitales privados ubicados en la Ciudad de Guatemala, se entrevistó a los empleados, con quienes se pudo establecer y determinar si prestan una buena atención a usuarios con seguros médicos o no, situación que brindó evidencia sobre que el hospital privado cumple con el debido proceso de atención a los usuarios.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1. Temporal

La investigación fue iniciando en el mes febrero del 2019 y culminando en el mes de enero 2020.

1.6.2. Geográfico

La investigación se realizó en la Ciudad de Guatemala.

1.7. Determinación de la muestra

1.7.1. Empleo muestra finita o infinita

En la investigación del artículo científico, se determinó que el universo del tema a evaluar, no es cuantificable, por lo que se debe emplear una fórmula infinita.

Trabajadores de Hospitales Privados en la República de Guatemala

Hospital Herrera Llerandi	5,000
Hospital Multimédica	500
Sanatorio Nuestra Señora del Pilar	3,000
Centro Médico de Guatemala	4,000
Sanatorio Monte María	500
Hospital Sanatorio Hermano Pedro	2,000
Hospital Rodolfo Robles	1,500
Clínica Santa María Guatemala	500
Hospital de San Pedro, Antigua Guatemala	2,800
Reina de los Ángeles, Antigua Guatemala	1,300
Sanatorio San Antonio, Escuintla	700
Sanatorio Privado Nuestra Señora del Rosario, Escuintla	1,400
Hospital Privado Génesis, Escuintla	600
Hospital Privado Quetzaltenango	2,600
Sanatorio Los Arcos	900

Sanatorio San Pablo	400
Otros hospitales privados	3,300
Total de empleados	31,000

El resultado de la muestra de la investigación de hospitales privados que prestan servicios a usuarios con seguros médicos, quedó de la siguiente manera: con un nivel de confianza del 95%, una desviación estándar del 50% probabilidades de éxito y 50% de probabilidades de fracaso y con un error del 5%, se aplicó esta fórmula a una población infinita de personas, dando como resultado una muestra de 384.

Datos

e: 0.05

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2} = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = \frac{0.096}{0.0025} = 384.16$$

p:0.5

q:0.5

Z: 0.95

Tamaño de la muestra es de 384

1.8. Instrumentos

Para alcanzar los objetivos planteados, se consideró como elementos primordiales de recolección de datos las técnicas e instrumentos adecuados que contribuyeron a la obtención máxima de información y que ésta sea a su vez se apegue a la realidad y sea objetivo.

Se aplicó un único instrumento con el cual la recolección de datos fue de manera directa y presencial, éste fue un cuestionario con respuestas cerradas de sí o no, y en caso especial indeciso. Este instrumento, permitió contar con preguntas prediseñadas considerando aspectos importantes de los contribuyentes y de los negocios, de una manera uniforme y confiable.

1.9. Recolección de datos

De acuerdo con el trabajo de campo se llevó a cabo con colaboradores de centros médicos y hospitales privados ubicados en la ciudad de Guatemala.

1.10 Procesamientos y Análisis de Datos

Una vez se aplicaron los instrumentos de investigación, se analizan detenidamente los datos recopilados en cada cuestionario, a través de una minuciosa revisión, que permita destacar lo más relevante para el objeto de estudio, y permita que la información que se presenta, sea lo más objetiva y verídica del vaciado de datos de la información obtenida en cada una de los hospitales privados de la ciudad de Guatemala.

Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de Resultados

Se muestran los resultados obtenidos de los cuestionarios

Gráfico 1
¿Trabaja usted en un en un hospital privado?

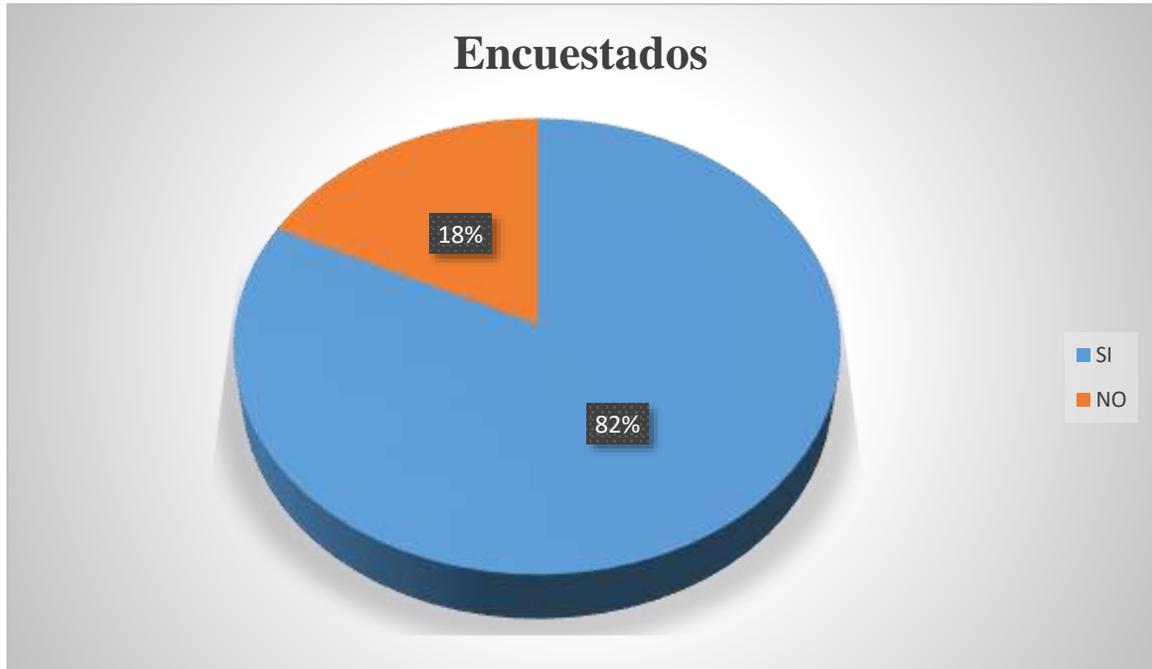


Fuente: elaboración propia, año 2020

Cien por ciento (100%) de los que respondió el cuestionario, afirman que laboran en un hospital privado, porque se sienten cómodos con su vocación de servicio de atención a usuarios de hospitales privados.

Gráfico 2

¿Considera que en la ciudad de Guatemala hay un adecuado servicio de atención a usuarios con seguros médicos en hospitales privados?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Ochenta y dos por ciento (82%) de los que respondió el cuestionario, considera la existencia de un adecuado servicio de atención a usuarios con seguros médicos, por parte de la población en Guatemala, debido a que todas las acciones implementadas para los consumidores durante y después del servicio, se realizan para cumplir con la satisfacción del mismo.

Gráfico 3

¿Mejoraría el servicio de atención a usuarios con seguros médicos, una vez el hospital privado divulgue información, a través de medios masivos de radio, TV y redes sociales?

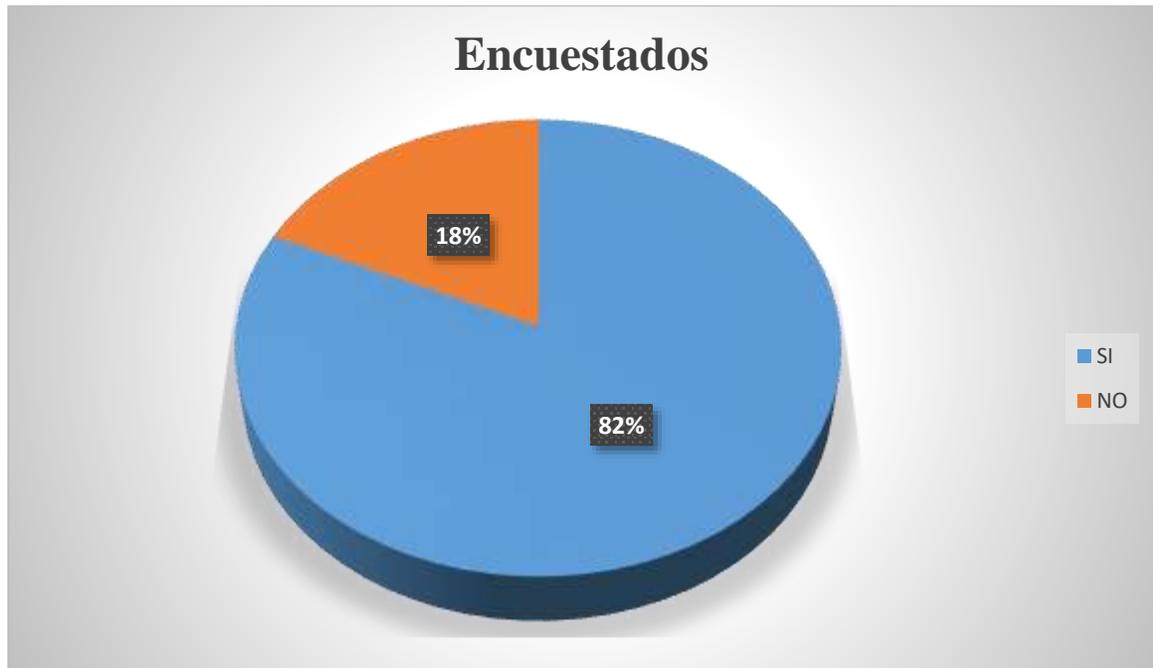


Fuente: elaboración propia, año 2020

Ochenta y siete por ciento (87%) de los que respondió el cuestionario, considera que el servicio de atención a usuarios con seguros médicos mejorará si el hospital privado ejerce mayor y mejor información acerca de la importancia de prestar un buen servicio, realizando la publicidad a través de medios masivos de TV y radio, un porcentaje alto de la población no cuenta con acceso a sistemas de información como computadores personales y acceso a internet por consiguiente no cuentan con acceso a redes sociales.

Gráfico 4

¿Considera que se respeta la privacidad del usuario con seguros médicos en hospitales privados?

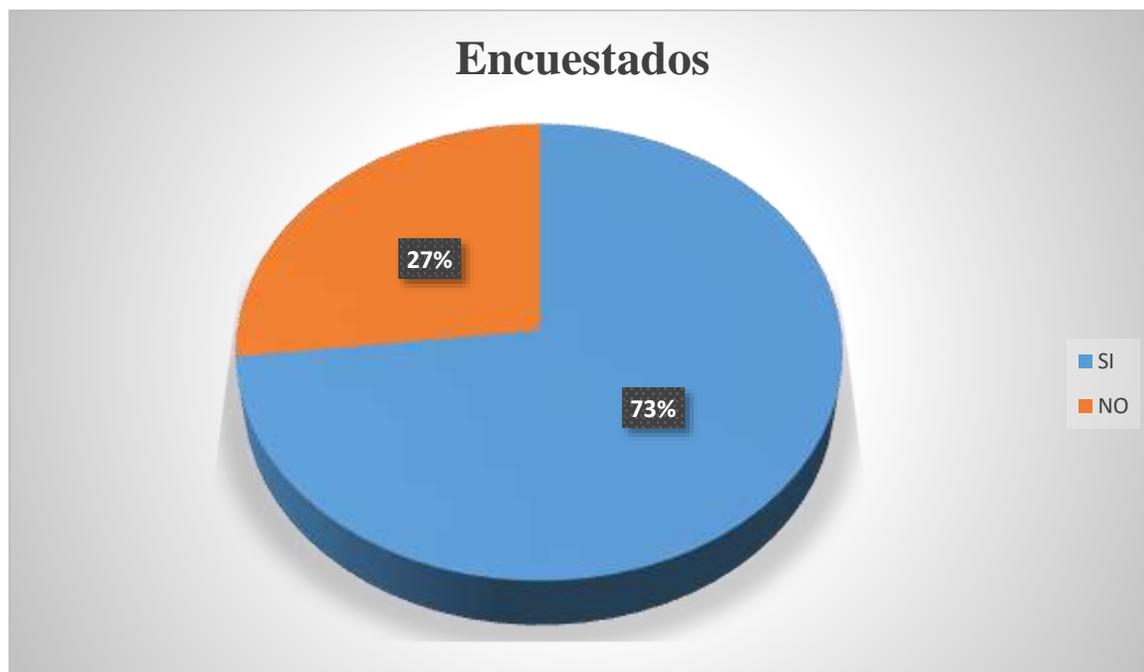


Fuente: elaboración propia, año 2020

Ochenta y dos por ciento (82%) de los que respondió el cuestionario, considera que la privacidad de los usuarios con seguros médicos en hospitales privados es más que una obligación legal, también es una obligación moral y una condición necesaria para el éxito, sin duda alguna un aliciente, para seguir confiando en el hospital en un futuro, por medio de la protección de los datos como elemento vital de los clientes.

Gráfico 5

¿Se responsabiliza el hospital privado de las peticiones y quejas de los usuarios con seguros médicos?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Setenta y tres por ciento (73%) de los que respondió el cuestionario, considera que el hospital privado si se responsabiliza de las peticiones y quejas de los usuarios con seguros médicos, esto evidencia que los colaboradores del establecimiento escuchan atentamente y prestan atención a lo que expresa el cliente, por lo que se debe mantener la calma a la hora de solucionar las quejas o los reclamos, para que a la hora de elegir el personal que vaya a atender el servicio y así escogerse de manera pertinente el momento adecuado, y veintisiete por ciento (27%) respondió que no se responsabiliza.

Gráfico 6

¿Merece la pena mejorar la atención a usuarios con seguros médicos en hospitales privados?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Noventa y uno por ciento (91%) de los que respondió el cuestionario, considera que el hospital privado merece mejorar la atención a usuarios con seguros médicos, esto evidencia que los colaboradores del establecimiento deben enfocar su atención en cómo se debe tratar a los clientes, sabiendo que cada uno de ellos tiene percepciones diferentes.

Gráfico 7

¿Realmente se requiere tener información de los usuarios con seguros médicos en hospitales privados, o solo se finge que se requiere?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Ochenta y uno por ciento (81%) de los que respondió el cuestionario, considera que si se requiere tener la información de los usuarios con seguros médicos en hospitales privados, esto evidencia que el establecimiento es más competitivo cuando se destaca en la explotación de la información de sus clientes. Contar con información de los usuarios con seguros médicos ya sea en una base de datos o cartera permite saber quiénes son, como son y que necesitan. El diecinueve (19%) por ciento no lo considera.

Gráfico 8

¿Si el usuario con seguro médico del hospital privado, recibe una indicación, lo acompañan hasta la ubicación señalada?

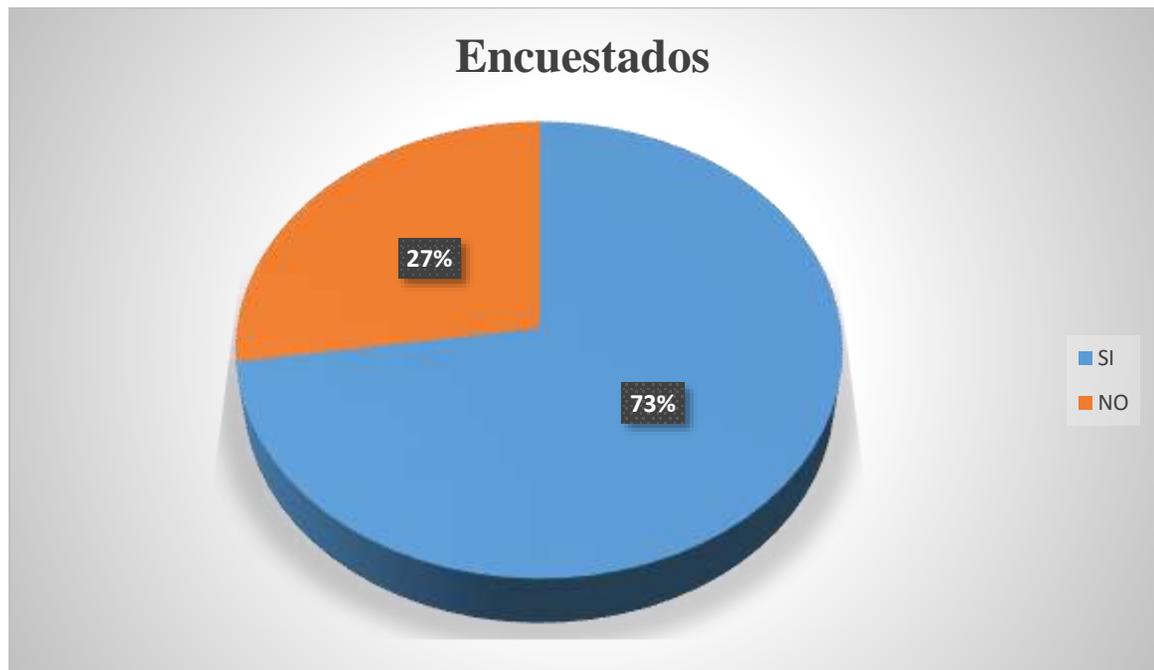


Fuente: elaboración propia, año 2020

Sesenta y siete por ciento (67%) de los que respondió el cuestionario, considera que si se le acompaña al usuario con seguro médico del hospital privado hasta la ubicación señalada, esto evidencia que si es importante asistir a cada uno de los clientes a lo largo del camino que recorren y así hacer análisis desde otra perspectiva para optimizar procesos y obtener datos que sean de valor para tomar mejores decisiones en el establecimiento. El treinta tres por ciento (33%) no acompaña.

Gráfico 9

¿Considera que la secuencia (orden) y continuidad con la que les prestan la atención a los usuarios con seguros médicos, es la apropiada?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Setenta y tres por ciento (73%) de los que respondió el cuestionario, considera que si es apropiada la secuencia y continuidad con la que les prestan la atención a los usuarios con seguros médicos, esto evidencia, que la mejor forma de lograr una ventaja competitiva es crear relaciones con los clientes a través de una excelente calidad de servicio, el cual supere las expectativas y le genere un estado emocional positivo al cliente.

Gráfico 10

¿Al responder el teléfono, anuncian el departamento, el nombre del colaborador quien atiende y pregunta cómo puede ayudar?

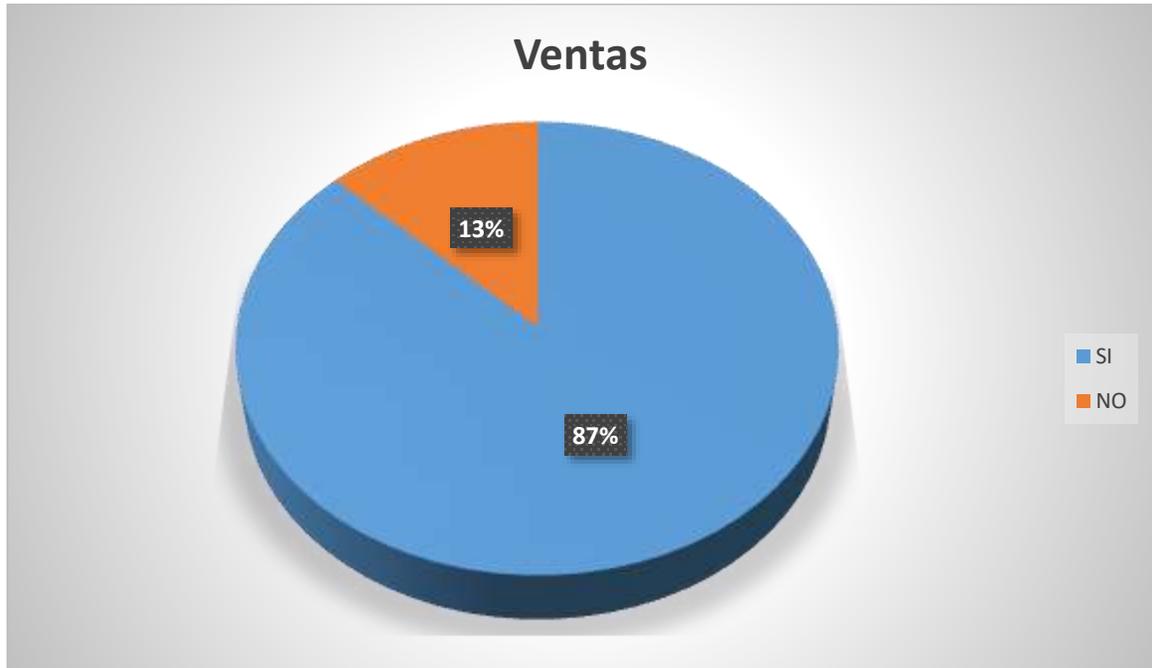


Fuente: elaboración propia, año 2020

Setenta y uno por ciento (71%) de los que respondió el cuestionario, considera que si anuncian el departamento, el nombre del colaborador quien atiende y pregunta cómo puede ayudar, al responder el teléfono, esto evidencia que si se proyecta una imagen profesional en el establecimiento, sin embargo es muy importante que tanto el colaborador como el cliente se entiendan con claridad y precisión.

Gráfico 11

¿Considera que la atención a las necesidades individuales de los usuarios con seguro médico en los hospitales privados, debe ser excelente?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Ochenta y siete por ciento (87%) de los que respondió el cuestionario, considera que si debe ser excelente la atención a las necesidades individuales de los usuarios con seguros médicos en hospitales privados, esto evidencia que se debe determinar quiénes son los clientes y así precisar cuáles son los factores de éxito que les permita responder a las necesidades, requerimientos y expectativas de los consumidores.

Gráfico 12

¿El hospital privado es profesional, determina adecuadamente el endeudamiento de los usuarios con seguros médicos?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Setenta y dos por ciento (72%) de los que respondió el cuestionario, considera que si es profesional el hospital privado, porque si determina adecuadamente el endeudamiento de los usuarios con seguros médicos, es habitual que cuenten con consultorios para la realización de consultas con especialistas y que también dispongan de personal que atiendan a los usuarios con algún imprevisto de salud.

Gráfico 13

¿Considera que existe coordinación en el servicio de atención a los usuarios con seguro médico en los hospitales privados?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Setenta y dos por ciento (72%) de los que respondió el cuestionario, considera que si existe coordinación en el servicio de atención a los usuarios con seguro médico en los hospitales privados, esto evidencia que si existe un supervisor responsable de la atención al paciente, y es el encargado de coordinar, supervisar e implementar las actividades del equipo de atención al cliente.

Gráfico 14

¿Considera que en todo nivel del hospital privado existe un buen trato a los usuarios con seguro médico?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Sesenta y siete por ciento (67%) de los que respondió el cuestionario, considera que en todo el nivel del hospital privado si existe un buen trato a los usuarios con seguro médico, esto evidencia que no hay usuario más importante que otro, es decir, perfectamente, cada consumidor que reclama los servicios debe ser como el mejor amigo o como alguien de la familia.

Gráfico 15

¿Considera que se han realizado mejoras en el hospital privado ante problemas repetitivos hasta la fecha, con usuarios de seguros médicos?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Setenta por ciento (70%) de los que respondió el cuestionario, considera que si se han realizado mejoras en el hospital privado ante problemas repetitivos hasta la fecha, con usuarios de seguros médicos, esto evidencia que el encargado de resolver la situación debe estar altamente capacitado y preparado, además debe contar con herramientas que faciliten y agilicen este procedimiento.

Gráfico 16

¿El colaborador del hospital privado modera y pronuncia las palabras correctamente, con el objeto de evitar malos entendidos o de interpretación de los usuarios con seguros médicos?



Fuente: elaboración propia, año 2020

Setenta y uno por ciento (71%) de los que respondió el cuestionario, considera que si modera y pronuncia las palabras correctamente el colaborador del hospital privado, con el objeto de evitar malos entendidos o interpretación de los usuarios con seguros médicos, esto evidencia que en el establecimiento, la voz influye directamente en la comunicación al cliente, ya que la voz debe ser clara, positiva y manifestar interés.

Capítulo 3

Discusión

3.1 Extrapolación

El cumplimiento de una cultura de servicios al usuario con seguros médicos en Guatemala, estableció que el:

Diagnóstico del Sector Privado de Salud en su informe describe:

“Proyecto de Fortalecimiento de los Logros en Salud a través del Sector Privado(SHOPS)”, se han realizado campañas para dar a conocer la importancia de que los profesionales médicos de los hospitales privados se enfoquen en brindar un buen servicio de atención a los pacientes, y por ende “realizó un diagnóstico del sector privado (PSA) en Guatemala a solicitud de la USAID/Guatemala para identificar las debilidades y fortalezas del sector privado de salud y solicitó recomendaciones del sector de la salud público para fortalecer los esfuerzos del sistema de salud del país”. Los hallazgos y recomendaciones del diagnóstico del sector privado “(PSA) servirán como un recurso para el sector público y privado y para las contrapartes internacionales que trabajan para mejorar la salud en Guatemala.

(2) Guatemala Diagnóstico del Sector Privado de Salud

(<https://www.usaid.gov/documents/1862/guatemala-diagnostico-del-sector-privado-de-salud>, Recuperado: 10.10.2019)

Es importante mencionar que para crear una verdadera cultura de atención al usuario con seguros médicos, se debe iniciar con esta práctica desde el interior de los profesionales de medicina tomando en cuenta su calidad y capacidad de atender a los clientes basándose en la moral y disciplina del mismo, ya que el recurso humano es del que más se necesita aparte de los recursos de infraestructura, financieros, tecnológicos y otros, todo esto para alcanzar una cobertura de calidad para que el personal de la salud tome conciencia y se comprometa en brindar una mejor asistencia al paciente de la salud, debido a que han realizado una campaña masiva a través de televisión, radio, redes sociales, los sujetos de la muestra indicaron que consideran que se mejorará el servicio de atención al usuario con seguro médico, sin embargo, no se alcanzaría el 100%. (3) Atención al

usuario mediante información y orientación general. Recuperado de (<https://www.ceupe.com/blog/orientacion-al-cliente.html>) consultado el 5 de noviembre de 2019.

Se estableció que el setenta por ciento (70%) de la muestra, actualmente indica que si se han realizado mejoras en el hospital privado ante problemas repetitivos hasta la fecha, con los usuarios de seguros médicos, argumentando que no conocen cuales son los fallos para no cumplir con las expectativas de los clientes y que por consiguiente desconocen el desempeño del sector salud a nivel global de la república.

Las formas en que puede mejorarse la atención al usuario con seguros médicos en hospitales privados por parte de la administración del establecimiento es: capacitando al personal profesional y técnico, dotando a la institución y las áreas de salud del presupuesto necesario, todo esto con el objetivo de incrementar el rendimiento y de brindar a los clientes servicios de calidad.

3.2 Hallazgos y Análisis General

De acuerdo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de la República de Guatemala la cultura de servicio de atención a usuarios en hospitales privados es una conducta manifestada en el cumplimiento permanente de los deberes morales y humanísticos con base en la razón, la confianza y la afirmación de los valores de ética personal, respeto a la ley, responsabilidad ciudadana y solidaridad social de todos.

Es importante ofrecer un buen servicio de atención al usuario con seguros médicos en hospitales privados, porque este puede hacer la diferencia en el establecimiento y que a su vez puede ser la razón por la cual un consumidor se incline hacia el hospital privado, por lo tanto se debe considerar la opción de medidas que, cuando menos, se mantenga el nivel de satisfacción del cliente, si no bien tratar de elevarlo constantemente. Un cliente satisfecho es un cliente fiel y ese cliente fiel puede convertirse en un vocero del hospital privado, promoviéndolo hacia otros ambientes y, directa o indirectamente, recomendándolo a otros usuarios con seguros médicos.

De acuerdo al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social la cultura de atención al usuario es un método importante que ayuda y apoya a fortalecer el sistema de la salud y surge con la necesidad de la creación de un sistema equitativo de salud y asistencia social progresiva. El propósito primordial es establecer las políticas, planes, programas y proyectos de salud, buscando satisfacer las necesidades sociales, estabilizar la economía y el acceso a los diferentes bienes en común que el estado de Guatemala debe garantizar tales como derecho a la salud entre otros y al desarrollo del país.

El Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social está consciente que esta última etapa es difícil pero no imposible de alcanzar, debe contribuir al cambio a una edad temprana de las nuevas generaciones y convertir ciudadanos y profesionales con una fuerte orientación al servicio, así como diseñar los procesos con una sólida orientación al servicio, con lo que se logrará estructurar un enfoque de gestión basado en la satisfacción de los usuarios.

En resumen la cultura de servicio de atención al usuario del hospital privado se creó con el objetivo de educar a los ciudadanos para convertirlos en colaboradores responsables, consientes y pendientes del nivel de satisfacción del paciente, el cual se va a dar como resultado de comparar su percepción de los beneficios del servicio en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo, con lo que el nivel de satisfacción es una función de la diferencia el valor percibido y las expectativas.

Marco Legal en Guatemala

El Estado garantizará a todos los habitantes del país, la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral. Debe velar por la salud para poder cumplir con este mandato, se necesita contar con todos los recursos que provengan, en su mayor parte del sector de la salud, como la conducción, regulación, vigilancia, coordinación y evaluación de las acciones e instituciones de la salud a nivel nacional.

Constitución Política de la República de Guatemala

Artículo 93. Derecho a la salud.

Artículo 94. Obligación del Estado, sobre salud y asistencia social.

Artículo 95. La salud, bien público. (4)(Constitución Política de la República de Guatemala p. 71 y 72)

Código de Salud

Artículo 1. Del Derecho a la Salud.

Artículo 2. Definición.

Artículo 3. Responsabilidad de los ciudadanos.

Artículo 4. Obligación del Estado. (5) (Decreto Número 90-97 Código de Salud p. 2 y 3)

Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

Artículo 3. Políticas, planes y programas de salud.

Artículo 4. Coordinación y ejecución de los servicios de salud. (6) (Acuerdo Gubernativo No. 115-99

Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social p. 2)

Ley del Organismo Ejecutivo.

Artículo 23. Rectoría Sectorial. (7) (Decreto 114-97 Ley del Organismo Ejecutivo y sus Reformas p. 10)

3.3 Conclusiones

En definitiva los profesionales consideran que Guatemala si se cuenta con una cultura de servicio de atención a usuarios con seguros médicos en hospitales privados, sin embargo un alto porcentaje considera que se puede mejorar implementándose desde la contratación de personal dotado de relaciones humanas, ya que el establecimiento debe presentar una imagen hacia el mercado, para esto debe existir en todos los profesionales, actitud de colaboración y excesiva atención al cliente.

Es indispensable para todo hospital privado, contar con un manual de servicio al cliente que les permita garantizar que sus servicios están siendo brindados de manera efectiva basados en las necesidades de los usuarios con seguros médicos, la elaboración de los procedimientos del mismo, se debe enfocar a orientar a los profesionales respecto de sus responsabilidades y pasos a seguir en el proceso de servicio y calidad, comprometiéndolos con el establecimiento a hacer suyos los objetivos, y su valores personales con la institución.

La administración corporativa del hospital privado es la encargada de la calidad total, la cual tiene varias dimensiones: el diseño del servicio que cumpla con las necesidades del usuario con seguros médicos, el control de los procesos y para asegurar el cumplimiento de los requisitos del diseño y el mejoramiento de la calidad para que crezca continuamente, es un reto, debido a la globalización, implementar la calidad es una gran arma para hacer que el cliente prefiera nuestros servicios.

Referencias

Digitales

Reingeniería. (1,994 Marzo) Recuperado de

https://www.academia.edu/12108923/M._Hammer_and_J._Champy_-_Reingenier%C3%ADa consultado el 9 de octubre de 2019.

Guatemala **Diagnóstico del Sector Privado de Salud**

(<https://www.usaid.gov/documents/1862/guatemala-diagnostico-del-sector-privado-de-salud>, Recuperado: 10.10.2019)

Atención al usuario mediante información y orientación general. Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/orientacion-al-cliente.html> consultado el 5 de noviembre de 2019.

Constitución Política de la República de Guatemala. (2,002, Agosto) Recuperado del 6 de noviembre de 2019.

Código de Salud. (1,997, 7 de Noviembre) Recuperado de <https://visar.maga.gob.gt/visar/2017/18/19/CS90-97.pdf> consultado el 6 de noviembre de 2019.

Acuerdo Gubernativo No. 115-99 Reglamento Orgánico Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (1,999 24 de Febrero) Recuperado de consultado del 6 de noviembre de 2019.

Decreto 114-97 Ley del Organismo Ejecutivo. (1,997, 10 de Diciembre) Recuperado de https://www.mem.gob.gt/wp-content/uploads/2015/06/12._Ley_del_Organismo_Ejecutivo_Decreto_114_97.pdf consultado el 6 de noviembre de 2019.

Guatemala **Diagnóstico del Sector Privado de Salud**

(<https://www.usaid.gov/documents/1862/guatemala-diagnostico-del-sector-privado-de-salud>, Recuperado: 10.10.2019)

Anexo

Cuestionario para muestreo

Nombre _____

Empresa para la que trabaja _____

No. De Telefono _____

Ubicación de la empresa: Departamento _____ Municipio _____

1. ¿Trabaja usted en un hospital privado? Sí _____ No _____
2. ¿Considera que en la ciudad de Guatemala hay un adecuado servicio de atención a usuarios con seguros médicos en hospitales privados? Sí _____ No _____
3. ¿Mejoraría el servicio de atención a usuarios con seguros médicos, una vez el hospital privado divulgue información, a través de medios masivos de radio, TV y redes sociales? Sí _____ No _____
4. ¿Considera que se respeta la privacidad del usuario con seguros médicos en hospitales privados? Sí _____ No _____
5. ¿Se responsabiliza el hospital privado de las peticiones y quejas de los usuarios con seguros médicos? Sí _____ No _____
6. ¿Merece la pena mejorar la atención a usuarios con seguros médicos en hospitales privados? Sí _____ No _____
7. ¿Realmente se requiere tener información de los usuarios con seguros médicos en hospitales privados, o solo se finge que se requiere? Sí _____ No _____
8. ¿Si el usuario con seguro médico del hospital privado, recibe una indicación, lo acompañan hasta la ubicación señalada? Sí _____ No _____
9. ¿Considera que la secuencia (orden) y continuidad con la que le prestan la atención a los usuarios con seguros médicos, es la apropiada? Sí _____ No _____
10. ¿Al responder el teléfono, anuncian el departamento, el nombre del colaborador quien atiende y pregunta cómo puede ayudar? Sí _____ No _____

11. ¿Considera que la atención a las necesidades individuales de los usuarios con seguro médico en los hospitales privados, debe ser excelente? Sí _____ No _____
12. ¿El hospital privado es profesional, determina adecuadamente el endeudamiento de los usuarios con seguros médicos? Sí _____ No _____
13. ¿Considera que existe coordinación en el servicio de atención a los usuarios con seguro médico en los hospitales privados? Sí _____ No _____
14. ¿Considera que en todo nivel del hospital privado existe un buen trato a los usuarios con seguro médico? Sí _____ No _____
15. ¿Considera que se han realizado mejoras en el hospital privado ante problemas repetitivos hasta la fecha, con usuarios de seguros médicos? Sí _____ No _____
16. ¿El colaborador del hospital privado modera y pronuncia las palabras correctamente, con el objeto de evitar malos entendidos o de interpretación de los usuarios con seguros médicos? Sí _____ No _____