



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Propuesta de evaluación técnico administrativa para mejorar
la calidad de atención en el departamento de Ginecología y
Obstetricia del hospital regional “Eleazar Guzmán Barrón”
de Nuevo Chimbote, Perú

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. VARAS MELENDEZ, Elías Marcial

ASESOR:

Dr. MEDINA CORCUERA, Groberti Alfredo

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ - 2014

PÁGINA DEL JURADO

.....

Presidente

.....

Secretario

.....

Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado a mi amada esposa Yessica, mis adorados hijos Alexandra y Alejandro; y a todos mis pacientes que son la razón para seguir soñando en una sociedad justa, equitativa con bienestar social.

AGRADECIMIENTO

Manifiesto mi sincero agradecimiento a los docentes de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo y en especial al Dr. Groberti Alfredo Medina Corcuera por su apoyo permanente y la enseñanza impartida, al personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón de nuevo Chimbote por su colaboración e inquietud por los resultados a obtener y compromiso para mejorar, asimismo a todos los pacientes que colaboraron en la encuesta.

Elías

DECLARACIÓN JURADA

Yo, ELÍAS MARCIAL VARAS MELENDEZ, estudiante de la maestría de GESTIÓN PÚBLICA de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI 32923902, con la tesis titulada “Propuesta de evaluación técnica administrativa para mejorar la calidad de atención del departamento de Ginecología y Obstetricia del hospital regional “Eleazar Guzmán Barrón” de Nuevo Chimbote, Perú”. Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la modernidad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Nuevo Chimbote, Diciembre del 2014

ELÍAS MARCIAL VARAS MELÉNDEZ

DNI 32923902

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Propuesta de evaluación técnico administrativa para mejorar la calidad de atención del departamento de Ginecología y Obstetricia del hospital regional “Eleazar Guzmán Barrón” de Nuevo Chimbote, Perú”, cuya finalidad es diagnosticar el nivel de satisfacción de los usuarios, el entorno de calidad mediante el estado de la infraestructura, equipamiento, etc. La calidad humana mediante la calidez y acogimiento del usuario, y la evaluación de los procesos administrativos por parte de los usuarios internos, los trabajadores quienes brindan la oferta de los servicios en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional “Eleazar Guzmán Barrón” de Nuevo Chimbote, Perú, posteriormente presento una propuesta para mejorar la situación actual.

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento mi trabajo de investigación para obtener el grado académico de MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El Autor

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Problema	42
1.2. Objetivos	42
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	43
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	48
2.4. Tipos de estudio	49
2.5. Diseño	50
2.6. Población, muestra y muestreo	50
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
2.8. Métodos de análisis de datos	56
III. RESULTADOS	57
Tablas y Gráficos	
IV. DISCUSIÓN	69
V. CONCLUSIÓN	71
VI. RECOMENDACIONES	72
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	73
ANEXOS	78

RESUMEN

Introducción.- La calidad del servicio que reciben los pacientes en los diferentes niveles de atención de los establecimientos de salud es y debe ser motivo de preocupación e investigación permanente, por lo que se plantea el **problema:** ¿Cómo la propuesta basado en el diagnóstico de la evaluación técnico administrativa del departamento de ginecología y obstetricia mejorará la calidad de atención de las pacientes en el hospital regional “Eleazar Guzmán Barrón”? y el **Objetivo:** Realizar la evaluación técnico administrativa del departamento de ginecología y obstetricia y formular una propuesta para mejorar la calidad de atención en el hospital regional “Eleazar Guzmán Barrón” de Nuevo Chimbote, Perú. **Metodología.-** Se realizó un estudio de tipo observacional, descriptivo y de corte transversal. Se encuestó a las pacientes recién atendidas en los servicios de centro obstétrico, hospitalización, consultorio externo y emergencia; y a los trabajadores que pertenecen al departamento de ginecoobstetricia, durante los meses Mayo – Julio del 2014, se empleo un cuestionario tipo Likert. **Resultados.-** Se encuestó a 244 pacientes y la satisfacción en la atención fue: centro obstétrico, consultorios externos, hospitalización y emergencia es de 100, 64, 54 y 45 % respectivamente. Y se encuestó 31 trabajadores profesionales sobre los procesos administrativos considerándolos como malos el 60 %. **Conclusiones.-** Los servicios de emergencia y consultorios externos muestran los menores niveles de satisfacción y los profesionales perciben los procesos administrativos como malos. Asimismo, se elaboró la propuesta de mejora para los servicios y de los procesos administrativos.

PALABRAS CLAVES.- Mujer, calidad de atención, procesos administrativos.

ABSTRACT

Introduction.-The quality of service received by patients at different levels of care in the health facilities is and should be of concern and ongoing research, so the **problem is:** How does the proposal based on the diagnosis of the technical and administrative review of the department of obstetrics and gynecology improve the quality of care for patients in the "Eleazar Guzman Barron" regional hospital? and **Objective:** Perform technical administrative review of the department of obstetrics and gynecology and to make a proposal to improve the quality of care in the "Eleazar Guzman Barron" Nuevo Chimbote, Peru regional hospital. **METODOLOGÍA.**-an observational, descriptive, cross sectional study was conducted. We surveyed patients newly attending services obstetrics, inpatient, outpatient and emergency; and workers who belong to the department of obstetrics and gynecology during the months May- July 2014, is employment by Likert question naire. **RESULTS.**-244 patients were surveyed and satisfaction with care was, obstetrics, outpatient, inpatient and emergency is 100, 64, 54 and 45% respectively. And 31 professional worker son administrative processes as bad considering 60% surveyed. **CONCLUSIONS.**-Emergency services and outpatient show the lowest levels of satisfaction and perceived professional administrative processes and bad. Likewise, the proposal to improve services and administrative processes was developed. **WORDS CLAVES.**- woman, quality of care, administrative processes.