



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN, SEGÚN EL ENFOQUE POR COMPETENCIAS, PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL SANTIAGO APOSTOL, BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2014.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

AUTOR:

Br. FERNÁNDEZ ALARCÓN NEISER ELMER

ASESORA:

Mg. Sc. PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA

CHICLAYO – PERÚ
2014

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi familia, que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome para alcanzar mis ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su apoyo y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

Neiser

AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerza para culminar esta etapa de mi vida.

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación y apoyo constante de las autoridades del Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande en Amazonas.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos, con sus conocimientos.

Neiser

PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado: PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN, SEGÚN EL ENFOQUE POR COMPETENCIAS, PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL HOSPITAL SANTIAGO APOSTOL, BAGUA GRANDE, AMAZONAS, 2014, con fines de obtener el grado de Maestro en GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Esta investigación presenta información acerca de la propuesta de un modelo de gestión basado en el enfoque por competencias de manera que pueda contribuir a la mejora de la calidad de atención en el Hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande, a través de una gestión que genere condiciones para el desarrollo eficiente y seguro de los procesos clínicos y administrativos, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que efectivamente es posible mejorar la calidad de atención de los usuarios atendidos en el hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande con una propuesta de gestión innovadora basada en el enfoque por competencias, permitiendo asegurar un efectivo desempeño del establecimiento de salud para responder a las necesidades sanitarias y expectativas de la población.

Seguro del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presto a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio de los pacientes del Hospital Santiago Apóstol de Bagua Grande, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

Neiser

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1 Planteamiento del Problema	11
1.2 Formulación del Problema	12
1.3 Justificación	12
1.4 Limitaciones.....	13
1.5 Antecedentes.....	13
1.6 Objetivos.....	23
1.6.1 General	23
1.6.2 Específicos	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	24
2.1 Base Teórica.....	25
2.2 Marco conceptual	39
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	43
3.1 Hipótesis	44
3.2 Variables.....	44
3.3 Metodología	49
3.4 Población y Muestra	50
3.5 Métodos de investigación	53
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.7 Validación y confiabilidad del instrumento	56
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	58
4.1 Análisis de los resultados.	59
4.2 Discusión de los resultados	77
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	79
5.1 Conclusiones.....	80
5.2 Sugerencias	80
CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
Referencias Bibliográficas	82
ANEXOS	85

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue elaborar una propuesta de modelo de gestión, según el enfoque por competencias, para la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande, Amazonas, 2014. Para ello se identificó la calidad de atención de los pacientes en el cual se evidenció la insatisfacción de los mismos frente al trabajo de los profesionales del hospital.

En la metodología de la investigación se utilizó la escala SERQUAL modificada para el Ministerio de salud aplicada a una muestra ajustada de 70 usuarios.

En las conclusiones en relación a la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande, los resultados arrojaron que en la dimensión fiabilidad se tiene que el 97,1% de los usuarios no están satisfechos con el servicio del hospital, en la dimensión capacidad de respuesta se tiene que el 100% de los usuarios no están satisfechos con el servicio del hospital, en la dimensión seguridad se tiene que el 100% de los usuarios no están satisfechos con el servicio del hospital, en la dimensión empatía se tiene que el 100% de los usuarios no están satisfechos con el servicio del hospital y en la dimensión elementos tangibles se tiene que el 100% de los usuarios no están satisfechos con el servicio del hospital. Se diseñó un modelo de gestión, según el enfoque por competencias, para la calidad de atención de los usuarios atendidos en el Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande.

Palabras Claves Modelo De Gestión, Enfoque por Competencias, Calidad De Atención.

ABSTRACT

The aim of this study was to develop a proposed management model, according to the competency-based approach to quality care users treated in the Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande, Amazonas, 2014. This quality of care was identified of patients in which the dissatisfaction of the same against the work of professionals evidenced hospital.

The SERQUAL rescaled to the Ministry of Health applied to a sample of 70 users set was used in the research methodology.

The conclusions regarding the quality of care users treated in the Hospital Santiago Apostol, Bagua Grande, the results showed that the reliability dimension is that 97.1% of users are dissatisfied with hospital service in the responsiveness dimension must be 100% of users are dissatisfied with the service of the hospital, the security dimension is that 100% of users are dissatisfied with the service of the hospital, in the dimension empathy is that 100% of users are dissatisfied with the service the hospital and tangibles dimension must be 100% of users are dissatisfied with the service of the hospital. A management model was designed, according to the competency-based approach to quality care users treated in the Hospital Santiago Apóstol, Bagua Grande.

Keywords Model Management, Focus Competence, Quality of Car