



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ENFERMERO SEGÚN EL
ENFOQUE POR COMPETENCIAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL
SERVICIO AL USUARIO DE LA CONSULTA EXTERNA HOSPITAL
REGIONAL LAMBAYEQUE 2014.

PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR

Bach. MARIA ELENA BORJA SUAREZ
Bach. ZENOBIA FLORINDA ROJAS DELGADO

ASESOR

Dr. CARLOS ALBERTO TELLO POMPA

CHICLAYO – PERÚ

2015

Dedicatoria

Este trabajo de tesis de grado lo dedicamos a **DIOS**, por guiarnos en nuestra carrera profesional al servicio de la sociedad.

A **nuestras familias**, que son el motivo y la razón que nos han llevado a seguir superándonos día a día, para alcanzar nuestros ideales de progreso, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles nos dieron su amor y comprensión para poderlos superar.

Agradecimiento

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación de personas e instituciones que han facilitado las cosas para que este trabajo llegue a un feliz término. Por ello, nuestro agradecimiento especial a las personas que nos apoyaron en todo momento para el desarrollo de este estudio.

Debemos agradecer de manera especial y sincera al asesor Dr. Carlos Alberto Tello Pompa Ponce por motivarnos en la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en este trabajo y su capacidad para guiar nuestras ideas ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestra formación como investigadoras.

Finalmente, nos complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar nuestro sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado 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.

Las Autoras

Introducción

Presentamos la tesis titulada PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ENFERMERO SEGÚN EL ENFOQUE POR COMPETENCIAS PARA

MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DE LA CONSULTA EXTERNA HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE 2014, con la finalidad de Proponer un modelo de gestión enfermero según el enfoque por competencias para mejorar la calidad del servicio al usuario de la consulta externa Hospital Regional Lambayeque 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de MAGÍSTER EN GESTION DE SERVICIOS DE SALUD.

El Capítulo I, contiene el Problema de Investigación, en el que se expone el planteamiento del problema, en un contexto y espacio determinado, la formulación del mismo, justificación de la investigación; así como sus limitaciones, antecedentes y objetivos tanto general como los específicos.

El Capítulo II, denominado Marco Teórico, está referido a los antecedentes de estudio, los fundamentos teóricos y enfoques de la investigación.

El Capítulo III, comprende el Marco Metodológico, donde se presenta la hipótesis, la definición conceptual y Operacionalización de la variable, el tipo de estudio y diseño correspondiente, la población y muestra participante; así como los métodos, técnicas e instrumentos de investigación y métodos de análisis de datos.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados donde se expone la descripción, análisis, interpretación y discusión de los mismos que justifican los logros obtenidos en la investigación que dieron cumplimiento a los objetivos de la misma y contrastación de la hipótesis planteada.

En el Capítulo V, se presentan las conclusiones y sugerencias.

Finalizamos con la presentación de las referencias bibliográficas consultadas y los anexos elaborados en el trabajo investigativo.

Las Autoras

Índice

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
INTRODUCCIÓN	iv
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1.1. Planteamiento del problema	10
1.1.2. Formulación del Problema	12
1.1.3. Justificación e Importancia de la Investigación	13
1.1.4. Antecedentes	13
1.1.5. Objetivos	18
1.2. MARCO TEORICO	21
1.2.1 Marco Teórico	21
1.2.2. Marco Conceptual	34
2. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Hipótesis	37
2.2. Variables	38
2.3. Metodología	41
2.4. Población y muestra	42
2.5. Métodos de investigación	46
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
2.7. Métodos de análisis de datos	51
3. RESULTADOS	55
4. DISCUSIÓN	64
5. CONCLUSIONES	67
6. SUGERENCIAS	68
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
ANEXOS	72

RESUMEN

El problema que da apertura a la investigación surge a raíz de observar que no existen estudios de rigor científico sobre la calidad de servicio y un Modelo de Gestión Enfermero bajo el enfoque por competencias que pueda aportar al mejor cuidado de la persona cuando está afectada su salud.

En la presente investigación se trabajó con una población de 62441 usuarios quienes fueron sometidos a una muestra ajustada cuyos resultados arrojaron 325 pacientes a entrevistar.

En relación a los factores institucionales el 58,2 % de la población es personal no médico, con respecto a la edad el 45 % tiene entre 36 y 50 años, en relación al sexo el 53.3 % son varones siendo el 63.3. % contratados siendo el 48.3 % de los trabajadores que tienen más de 6 años de tiempo de servicio en el centro de salud.

En relación a la calidad de servicio en la Dimensión Oportunidad el 51,6% de los encuestados están ni satisfechos ni insatisfechos

. En la Dimensión Eficacia de Atención al Usuario de Consulta Externa el 49,7% de los encuestados están ni satisfechos ni insatisfechos En la Dimensión Integralidad el 60,5%) de los encuestados están ni satisfechos ni insatisfechos. En la Dimensión Accesibilidad el 53,7% de los encuestados están ni satisfechos ni insatisfechos. El instrumento fue construido por las autoras y validado por el método de juicio de expertos

ABSTRACT

The problem gives opening research stems from observing that there are no scientifically rigorous studies on quality of service and Nurse Management Model under the competency-based approach that can provide the best care of the person when their health is affected .

In this research, we worked with a population of 62441 users who underwent an adjusted sample whose results showed 325 patients interviewed.

Regarding institutional factors 58.2% of the population is non-medical personnel, with respect to age 45% are between 36 and 50 years in relation to sex 53.3% are males being 63.3. % Being employed 48.3% of workers with more than 6 years of service time in the health center.

Regarding the quality of service in the Opportunity Dimension 51.6% of respondents are neither satisfied nor dissatisfied. Effectiveness Dimension In User Service Outpatient 49.7% of respondents are neither satisfied nor dissatisfied Integrity In Dimension 60.5%) of respondents are neither satisfied nor dissatisfied. In the Dimension Accesibilidad 53.7% of respondents are neither satisfied nor dissatisfied. The instrument was built by the authors and validated by expert judgment method

Key words: Quality Management, Focus on Skills, User