



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ENFERMERO PARA
MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS PACIENTES QUE
ACUDEN A LOS CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL
NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO – CHICLAYO, 2014**

PARA OBTENER EL GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD

AUTORA:

Br. ROSA AMELIA BANCAYÁN CRUZ

ASESORA

MG. PATRICIA DEL ROCÍO CHAVARRY ISLA

CHICLAYO – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A mi esposo:

Por el apoyo incondicional en todo momento para cumplir mis Profesionales

A mis queridos padres:

Demetrio y Rosa, mis hermanos Mirian, Mery, Maritza, Víctor, Juan, Pilar, Mirtha y Cecilia, ejemplos de fortaleza, perseverancia y por todo lo que ustedes significan para mí.

A mis adorados hijos

Renato, Renzo y Ronaldo razón de ser de mi existencia, estímulo viviente para superarme y compartir mis deseos de ser mejor cada día

Rosa A.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación y apoyo constante de las autoridades del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Asesora Magister Patricia del Rocío Chavarry Isla por motivarme en la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo, pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigadora.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi 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.

La Autora

PRESENTACIÓN

La calidad de atención de enfermería está orientada principalmente a satisfacer las necesidades en el ser humano. Se estima que hay insatisfacción por falta de calidad de atención en algún establecimiento de salud.

En los servicios de salud surge el término calidad en los años 80, luego el ministerio de salud empezó a desarrollar proyectos de mejoramiento continuo de la calidad, teniendo en cuenta la planificación, organización, evaluación y mejora. En los años 90 se perfecciona este proceso mediante tres ejes centrales: la equidad, eficiencia y la calidad, es entonces en donde se buscan mejoras de calidad de atención en favor de la población en todos los servicios del sector salud.

Las personas que acuden al hospital en calidad de paciente se sienten amenazados o temerosos por el proceso de enfermedad y buscan tener una atención óptima, es por eso que los miembros de salud deben brindar una calidad técnica y calidez en la atención, lamentablemente es muy común observar que en muchos casos los profesionales de salud olvidan la parte humanística de su profesión dando como resultado el desbalance en la relación con las personas atendidas lo cual le conlleva a generar un temor y recelo en ellas.

El presente estudio titulado Propuesta de un modelo de gestión enfermero para mejorar la calidad de atención en los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo durante los meses Abril – Diciembre 2014, tiene como objetivo proponer el modelo de gestión enfermero para mejorar la calidad de atención de las personas que acuden a la consulta externa.

ÍNDICE

CAPITULO I.....	10
PROBLEMA DE INVESTIGACION.....	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2 Formulación del Problema	13
1.3 Justificación.....	13
1.4 Antecedentes	14
1.5 Objetivos	23
CAPITULO II	25
MARCO TEÓRICO.....	26
2.1. Marco teórico	26
2.2 Marco conceptual	47
CAPITULO III	50
MARCO METODOLÓGICO	51
3.1. Hipótesis.....	51
3.2. Variables:	51
3.2.1 Definición conceptual	51
3.2.2 Definición Operacional	51
3.3 Metodología	55
3.3.1 Tipo de estudio	55
3.3.2 Diseño de estudio	56
3.4 Población y Muestra.....	57
3.5 Métodos de investigación.....	62
3.6 Técnicas y procedimientos de recolección de datos.....	62
3.7 Método de Análisis de Datos	64
CAPÍTULO IV.....	66
RESULTADOS.....	66
4.1.- Resultados (Tablas, Gráficos, Descripción).....	67
4.2. Discusión de los resultados	80
4.3. Contrastación de los Resultados.....	85
CONCLUSIONES	88
PROPUESTA	90
SUGERENCIAS	100
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (APA 6TA EDICIÓN).....	101
ANEXOS.....	105

RESUMEN

La enfermería como profesión tiene la misión de proporcionar cuidados a los pacientes a través de una atención de calidad basada en el conocimiento, habilidad profesional y calidez con el fin de satisfacerlos.

El presente estudio titulado: Propuesta de un modelo de gestión enfermero para mejorar la calidad de atención de los pacientes que acuden a los consultorios externos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo durante los meses Abril – Diciembre 2014, tiene como objetivo proponer el modelo de gestión enfermero para mejorar la calidad de atención de las personas que acuden a la consulta externa del mencionado hospital.

El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo propositivo. La muestra se obtuvo mediante el muestreo aleatorio en pacientes y el instrumento que se utilizó fue un formulario tipo cuestionario serqval.

Los resultados de la presente investigación según las dimensiones de fiabilidad se ha encontrado un 5.29% de satisfechos, un 94.8% de insatisfecho; en la dimensión de capacidad de respuesta se encontró un 2.6% de satisfechos, un 97.4 % de insatisfechos; en la dimensión de seguridad se halló un 5.5% de satisfechos, un 94.5% de insatisfechos; en la dimensión de empatía un 22.5% de satisfechos con un 77.5% de insatisfechos; en la dimensión de aspectos tangibles un 6.29% de satisfechos y un 93.79% de insatisfechos.

Se concluye que después de haber hecho el estudio el 3.9% de los pacientes indican que la calidad de atención es aceptable y que el 96.1% de los pacientes indicaron que la calidad de atención está en proceso de mejorar, por lo tanto se debe aplicar el modelo de gestión enfermero para lograr una mejor calidad en la atención de los pacientes que acuden a la consulta externa de dicho hospital.

Palabras Claves: Calidad de Atención, Modelo de Gestión de enfermero, consulta externa.

ABSTRACT

Nursery as a profession has the mission of giving care to patients through an attention of quality based in knowledge, professional skills, warmth, right reasonings and application of judgements by demonstrating responsibility in his work with the purpose of giving satisfaction to the patient.

The current study is about a proposal of a nursery management model to improve the quality of attention in external offices of the Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo during April and December, 2014. This has as aim to propose the nursery management model in order to improve the quality of attention in external offices, above mentioned.

This is a quantitative proposeful descriptive study. The sample was obtained through random sampling in patients.

The tool used was a form kind of questionnaire.

The results of this research will serve nursery staff of for external offices of this hospital in order to reflect about caring that offer to patients and try to modify and adapt their actions by improving them. Also, it exhorts taking strategic decisions by the institution in order to provide healthy working condition to nursery staff. Among them, manage resource availability, changing external environment. It also, will serve as bibliographic material for future researches.

The results of this research according to the reliability, it was found a 5.29% of satisfied people. In the capacity of response dimension, it was found a 2.6% of satisfied people, 97.4% of unsatisfied, in security dimension was found a 5.5% of satisfied, a 94.5% of unsatisfied, in the dimension of empathy, a 22.5% of satisfied with 77.5% of unsatisfied, in the tangible aspects; a 6.29% of satisfied people and a 93.79% of unsatisfied people.

To conclude, after this study was made, nursery management model will be applied to get a better quality of attention in patients in external offices of the Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo.

Key words: quality of attention, nursing management model, external offices.