



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE  
SERVICIOS DE SALUD PARA CATEGORIZAR A NIVEL II-2 AL  
HOSPITAL GENERAL “JOSÈ H. SOTO CADENILLAS”- CHOTA.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO:  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. ROBERTO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ**

**ASESOR:**

**Ms.C JUAN MANUEL ANTÓN PÉREZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GESTIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2017**

## **Jurado**

**Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo**  
**Presidente**

**Dr. Carlos Alberto Cherre Anton**  
**Secretario**

**Mg. Juan Manuel Antón Pérez**  
**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, **ROBERTO FERNANDEZ RODRIGUEZ**, identificado con DNI N°.27382546, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo.

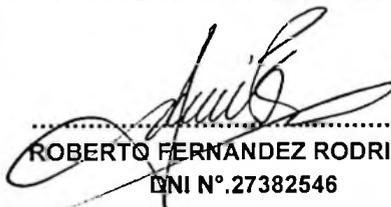
### **DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor de la tesis titulada: PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE IMPLEMENTACION DE SERVICIOS DE SALUD PARA CATEGORIZAR A NIVEL II-2 AL HOSPITAL GENERAL "JOSE H. SOTO CADENILLAS" CHOTA. La misma que presento para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros porque la autoría corresponde al investigador y las fuentes consultadas en encuentran conforme a las normas APA.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causada en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, someténdome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes conforme lo señala la Ley N°.27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Chota, 20 de febrero de 2017

  
.....  
**ROBERTO FERNANDEZ RODRIGUEZ**  
DNI N° 27382546

## DEDICATORIA

A Dios todo poderoso, por iluminarme, bendecirme y darme sabiduría para lograr el éxito en mi vida, para ser cada día una persona más útil al servicio de la sociedad. A mis padres, por darme la vida y por guiarme desde lo infinito mediante los dogmas espirituales, para lograr mis anhelos en todas mis metas trazadas.

A mi esposa, por inculcarme en todo momento mucha perseverancia y llegar a concretizar mis anhelos durante la trayectoria del largo camino iniciado y emprendido para alcanzar mis objetivos. En especial a mis estimadas y muy honorables hijas: Yadira y Liz Thalía, que son fuente de motivación, esperanza y fe, que compartimos en el seno del hogar para lograr una sólida unidad familiar con altos valores morales y espirituales, que resulta descubrir el camino hacia la sabiduría.

**Roberto**

## **AGRADECIMIENTO**

La virtud del ser humano es que tiene creación, por esta razón es expresar agradecimiento y agradezco en una forma muy sincera:

Al Ms.C. Juan Manuel Antón Pérez, Asesor de la Tesis, por brindarme en todo momento su apoyo incondicional mediante su sabiduría en la materia, para hacer realidad en forma oportuna la culminación satisfactoria del trabajo de investigación, ya que sin ello hubiese resultado muy difícil lograr el trabajo iniciado.

Al personal administrativo y en especial al personal asistencial del Hospital General I "José H. Soto Cadenillas" Chota, por brindarme su apoyo y colaboración en la realización del pre y pos test, basado en la opinión de los usuarios sobre categorización al Nivel II-2 para resolver mejor sus problemas de salud y las encuestas sobre la percepción de los servicios de salud y valorar la propuesta de un programa de implementación de servicios de salud.

**El Autor**

## PRESENTACIÓN

### **Señores integrantes del Jurado:**

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la prestigiosa Universidad “César Vallejo”, tengo a bien dirigirme a cada uno de ustedes y poner a vuestra consideración la Tesis que lleva por título: “Propuesta de un programa de implementación de servicios de salud para categorizar a Nivel II-2 al Hospital General José H. Soto Cadenillas – Chota”, esperando que tenga una debida acogida para la aprobación respectiva, y poder obtener el grado deseado de Maestro en Gestión Pública.

La finalidad que me llevó a impulsar el presente trabajo de investigación es para aportar y contribuir en el logro de una calidad del servicio de salud que debe brindar el Hospital General “José H. Soto Cadenillas” Chota, a favor de las personas que reciben atención de salud por ser este un derecho fundamental para la protección de la vida individual, familiar y social.

En el trabajo se ha aplicado el tipo de investigación observacional, retrospectiva y longitudinal, con un diseño metodológico descriptivo para una aplicación del programa de categorización del Hospital Chota, con la finalidad de lograr mejorar la calidad de atención en salud a favor de los pacientes usuarios de los servicios, por resultar de vital importancia que la población sea atendida por médicos especialistas y así garantizar el nivel resolutivo en la recuperación de pacientes, teniendo en consideración la necesidad prioritaria por el crecimiento poblacional dentro de la provincia de Chota y demás provincias de Hualgayoc – Bambamarca; Santa Cruz, parte de población que se atiende de las provincias de Cutervo y Celendín, porque el Hospital Chota brinda una atención a libre demanda y tiene la calidad de Hospital referencial; los aportes realizados en el presente trabajo es mi deseo que sirva de base para que se concrete la categorización.

## Índice

Carátula	i
Jurado	ii
Declaración Jurada	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Introducción	ix
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>15</b>
1.1 Planteamiento del Problema	15
1.2 Formulación del Problema	19
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	24
1.5 Antecedentes	24
1.6 Objetivos	32
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>34</b>
2.1 Teorías que sustentan un programa de implementación para Categorización al Nivel II-2 de Hospital	34
2.2 Marco Conceptual	35
2.2.1 Bioseguridad	35
2.2.2 Limpieza	35
2.2.3 Desinfección	35
2.2.4 Esterilización	36
2.2.5 Solidaridad	37
2.2.6 Participación	37
2.2.7 Calidad de Atención	37

2.2.8 Organización de la oferta de servicios de salud	37
2.2.9 Demanda	38
2.2.10 Necesidades de Salud	39
2.2.11 Oferta	39
2.2.12 Estructura	40
2.2.13 Categoría	40
2.2.14 Unidad Productora de Servicios de Salud - UPSS	40
2.2.15 Nivel de atención	41
2.2.16 Categorización	41
2.2.17 Promoción de la Salud	42
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLOGICO</b>	43
3.1 Variable	43
3.2 Operacionalización de la variable	43
3.3 Tipo de estudio	45
3.4 Diseño de estudio	45
3.5 Población	45
3.6 Muestra	46
3.7 Métodos de investigación	47
3.7.1 Método inductivo	47
3.7.2 Método deductivo	47
3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.8.1 Encuesta	48
3.8.2 Observación	48
3.8.3 Cuestionario	48
<b>CAPITULO IV RESULTADOS</b>	49
4.1. Análisis de resultados	49

4.1.1. Análisis del objetivo específico 1	49
4.1.2. Análisis del objetivo específico 2	65
4.1.3. Análisis del objetivo específico 3	70
4.1.4. Análisis del objetivo específico 4	72
<b>CAPITULO V INDICADORES DE GESTION HOSPITAL II-2</b>	<b>74</b>
5.1. Análisis y medición del proceso por servicios	74
5.1.1. Servicio de consulta externa	74
5.1.2. Servicio de emergencia y observación	76
5.1.3. Servicio de hospitalización	77
5.1.4. Servicio de centro quirúrgico	81
5.1.1. Servicio de laboratorio	83
5.1.1. Servicio de rayos x e imágenes	85
<b>CAPITULO VI DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>87</b>
6.1. Sobre el objetivo general	87
6.2. Sobre el objetivo específico 1	88
6.3. Sobre el objetivo específico 2	90
6.4. Sobre el objetivo específico 3	91
6.5. Sobre el objetivo específico 4	92
<b>CAPITULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>93</b>
7.1. Conclusiones	93
7.2. Recomendaciones	94
<b>CAPITULO VIII REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>96</b>
<b>CAPITULO IX ANEXOS:</b>	<b>98</b>
9.1. Informe opinión de experto	98
9.2. Autorización de aplicación de instrumento	100
9.3. Encuesta aplicada a usuarios	101
9.4. Constancia de aplicación del instrumento	105

9.5. Cronograma estructural	105
9.6. Cuadro de asignación de personal – CAP.	107
9.7. Fotos del Hospital en estudio	123
9.7.1. Fotos de la fachada del Hospital en estudio	123
9.7.2. Fotos del servicio de emergencia	124
9.7.3. Fotos de la sala de operaciones	126
9.7.4. Fotos del servicio de pediatría	128
9.7.5. Fotos del servicio de medicina	129
9.7.6. Fotos del servicio de cirugía	130
9.7.7. Fotos del servicio de ginecología y consultorios externos.	131
9.7.8. Fotos del servicio de Rayos X	132

## RESÚMEN

El trabajo de investigación consiste en el análisis y descripción de las condiciones actuales de atención de pacientes que brinda el Hospital en estudio, para buscar y lograr la calidad de atención en salud en beneficio de los usuarios siempre aplicando las destrezas y competencias laborales de los servidores públicos.

Analizado el problema de investigación fue en los aspectos que contempla la implantación de una innovación dentro de la organización, basados en el aspecto científico, tecnológico acorde con los avances de la medicina moderna, el análisis servirá a la entidad pública para diseñar y aplicar estrategias de mejora para lograr la calidad de atención que favorezca la eficiencia y eficacia del mismo, el problema también surge del incremento poblacional y las complicaciones patológicas en los pacientes.

La investigación se realizó en base a la metodología de estudio de caso, obteniendo información de la muestra tomada a noventa usuarios de los servicios de salud y registro de datos de la entidad que hizo posible tener una mejor ilustración de las necesidades institucionales, identificando el poco nivel resolutivo en las patologías presentadas en los pacientes por la falta de médicos especialistas.

El presente trabajo favorecerá para la formulación de conclusiones y recomendaciones, las cuales deberán ayudar al Hospital en estudio para que obtenga una visión general de las condiciones actuales en la que se encuentra, de manera que ayuden a tomar decisiones determinantes para la eficiente categorización y la solución en su debido tiempo no solo en cada unidad prestadora de servicios sino en toda la organización.

**PALABRAS CLAVES:** Calidad de atención, competencias laborales, eficiencia, eficacia, complicaciones patológicas.

## ABSTRACT

The research work consists of the analysis and description of the current conditions of patient care provided by the Hospital under study to seek and achieve the quality of health care for the benefit of users always applying the skills and labor competencies of the servers The public.

Analyzed the research problem was in the aspects that contemplates the implantation of an innovation within the organization, based on the scientific and technological aspect in line with the advances of modern medicine, the analysis will serve the public entity to design and implement strategies of Improvement to achieve the quality of care that favors the efficiency and effectiveness of the same, the problem also arises from the population increase and the pathological complications in the patients.

The research was done based on the methodology of case study, obtaining information from the sample taken to ninety users of the health services and data registry of the entity that made it possible to have a better illustration of the institutional needs, identifying the little Resolution level in the pathologies presented in the patients by the lack of medical specialists.

The present work will favor the formulation of conclusions and recommendations, which should help the Hospital under study to obtain an overview of the current conditions in which it is located, in order to help make decisive decisions for the efficient categorization and Solution in due course not only in each service provider unit but throughout the organization.

**KEY WORDS:** Quality of care, labor competencies, efficiency, efficacy, pathological complications.