

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

INFORME DE INVESTIGACIÓN

Tesis Para Optar El Título Profesional De

Licenciada en Enfermería

Diseño de un modelo de evaluación de desempeño laboral enfermero, basado en el enfoque por competencias para la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo 2012

AUTORES:

Grecia Pierina Mori Fernández

Diana Carolina Paredes Fernández

ASESORA

Mg. Lizárraga de Maguiña Isabel Graciela

PIMENTEL -DICIEMBRE 2012

RESUMEN

La satisfacción del paciente es un elemento fundamental en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. En México, las principales causas de insatisfacción respecto a la atención que proporciona el personal de salud se enfocan en la calidad técnica y la información (Programa Nacional de Salud [PNS], 2001-2006).

Esta problemática nos llevó a formularnos el problema ¿Cómo el modelo de evaluación de desempeño laboral enfermero, basado en el enfoque por competencias mejorara la satisfacción del paciente del servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo 2012?

Esta investigación permitió diseñar y validar un modelo de evaluación de desempeño laboral enfermero, no se esbozó hipótesis pues es una investigación descriptiva-propositiva. El objetivo planteado fue diseñar el modelo de evaluación de desempeño laboral enfermero basado en el enfoque por competencias para la satisfacción del paciente en el servicio de cirugía del hospital regional docente Las Mercedes.

La investigación es cuantitativa de diseño pre experimental. La muestra fue de 58 pacientes del servicio de cirugía. Se utilizó para recolección de datos la encuesta de satisfacción del paciente Al concluir la investigación se propuso el modelo de evaluación de desempeño laboral enfermero, basado en el enfoque de competencia.

Palabras claves: Evaluación, desempeño laboral, enfoque por competencias

ABSTRACT

Patient satisfaction is a key element in evaluating the quality of health care. In Mexico, the main causes of dissatisfaction with the care provided by health personnel focus on the technical quality and reporting (National Health Program [PNS], 2001-2006).

This problem led us to the problem How formularnos model nurse job performance evaluation, based on the competence approach improved patient satisfaction surgery service Regional Hospital Las Mercedes - Leeds 2012?.

This research allowed to design and validate a model of nurse job performance evaluation, no hypothesis as outlined is a descriptive-purposeful. The objective was to design the model of nurse job performance evaluation based on the competence approach to patient satisfaction in the surgery department of the Regional Hospital Las Mercedes.

Research is pre quantitative experimental design. The sample consisted of 58 patients from the surgery. Was used for data collection survey of patient satisfaction after the investigation was proposed assessment model nurse job performance, based on the competency

KEY WORD: evaluation, job performance, competency-based approach