



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título de Licenciado en Administración, denominada:

PROGRAMA DE EVALUACIÓN BASADO EN LOS MODELOS DE FINCOWSKY Y DOLAN PARA MEJORAR LA GESTIÓN EN EL HOSPITAL BELÉN DE LAMBAYEQUE, 2009

Autores:

Bach. Juan Alberto Ticlla Briones

Bach. Oscar Gabriel Caballero López

PIMENTEL – PERÚ

2009

RESUMEN

Toda organización debe ser evaluada cuantitativa y cualitativamente. La presente tesis se realizó en el Hospital Docente “Belén” – Lambayeque, institución que brinda servicios de salud. Este nosocomio no cuenta con instrumentos de medición, sumándose a ello, la existencia de una baja calificación en materia de gestión. Estos dos factores nos permiten formular el problema de investigación, que hace mención a la toma de decisiones inadecuadas, generando altos costos y un bajo nivel en la calidad de la salud.

El objetivo de la tesis se centra en proponer modelos, relacionados con el programa de evaluación de FINCOWSKY (2008) y programa de formación y perfeccionamiento de DOLAN (1999), entre otros antecedentes para argumentar el problema de investigación. La hipótesis quedó formulada de la siguiente manera: Si se elabora un programa de evaluación basado en el modelo de Fincowsky y Dolan, entonces se mejorará la gestión administrativa del Hospital Docente “Belén” - Lambayeque.

La investigación es de tipo descriptiva, analítica y con propuesta; la muestra quedó definida por 337 pacientes, 50 trabajadores, 01 gerente y 8 jefes de área; se usó encuestas y guía de entrevista; para el procesamiento y análisis se usó los métodos del marco lógico, inductivo, deductivo, descriptivo y analítico, llegando a determinar que el hospital requiere instrumentos de medición y calificación en materia de gestión lo que permitirá elevar el nivel de calidad en salud de los pacientes.

ABSTRACT

All organization must to be evaluated quantitative and qualitative. The present thesis realized in the Hospital Docente "Belén" – Lambayeque, institution that offer services of health, don't have instruments of measurement, exists low qualification in subject of management, formulating us the problem of investigation, that do take Inappropriate, decition generating high costs and a low level in the quality of the health.

The objective of the thesis is center in propose models, to be related with; FINCOWSKY's evaluation's program (2008) and DOLAN 's program training's and perfecting (1999), between other antecedents to argue the problem of investigation; to found the hypothesis that remain formulated of the following way: If it elaborates a program Of evaluation based in the model of Fincowsky and Dolan then it improved the administrative management of the Hospital Docente "Belén" - Lambayeque.

The investigation is of type descriptive, analytical and with proposal; the sample remain defined by 337 patients, 50 workers, 01 manager and 8 bosses of area; used them surveys and guide of interview; for the processing and analysis used them the methods of the logical frame, inductive, deductive, descriptive and analytical, arriving to determine that Hospital requires instruments of measurement and qualification in subject of management what attained elevate in level of quality of health of the patient.