

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS
ESCUELA DE POSGRADO
Doctor Luis Claudio Cervantes Liñán



MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Tesis

**EFFECTOS DE LA GESTIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN
A PACIENTES EN LOS CONSULTORIOS
ODONTOLÓGICOS DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA
– SAN JUAN DE MIRAFLORES, PERIODO 2017**

PRESENTADO POR:

CARLOS RAUL OVIEDO ALVA

**Para optar el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de
Salud**

Asesor de tesis: Dr. MAXIMILIANO CARNERO ANDIA

**LIMA - PERÚ
2018**

RESUMEN

Gestionar organizaciones hospitalarias es dirigir, administrar recursos, y lograr metas y objetivos propuestos. Es así que la gestión por procesos, en oposición a la gestión tradicional, responde a una visión integradora y horizontal de la organización que jerarquiza al paciente. Tiene como medición de resultado fundamental la satisfacción del usuario, que es el verdadero centro de la atención. Da participación a los diferentes integrantes del equipo de salud, en cada tramo del proceso en que actúan, convirtiéndolos en los motores del cambio y protagonistas de la mejora continua de la calidad.

El objetivo general del trabajo de investigación fue establecer los efectos de la gestión, en la calidad de atención a pacientes en los consultorios odontológicos del Hospital María Auxiliadora – San Juan de Miraflores, Periodo 2017.

El tipo de investigación fue explicativo y el nivel aplicativo; por otro lado, el método y diseño de investigación fue *expos facto* o retrospectivo; y con relación a la población objeto de estudio estuvo constituida por el Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores y la muestra fue de 47 Personal administrativo y asistencial, y 87 pacientes y/o usuarios, con un muestreo probabilístico de probabilidad del 95% de confianza y con un margen de error de 5%.

Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fue la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario, el cual fue validado por Médicos expertos para ello realizaron la evaluación con el Grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo; en cuanto a la prueba estadística fue el *ji* o *chi* cuadrado, corregida por Yates.

Palabras claves: Gestión hospitalaria, Calidad de atención, eficiencia, calidad de atención, usuarios.

ABSTRACT

Managing hospital organizations is to direct, administer resources, and achieve goals and objectives. Thus, management by processes, as opposed to traditional management, responds to an integrating and horizontal vision of the organization that hierarchizes the patient. It has as a measure of fundamental result the satisfaction of the user, which is the true center of attention. It gives participation to the different members of the health team, in each stage of the process in which they act, converting them into the drivers of change and protagonists of the continuous improvement of quality.

The general objective of the research work was to establish the effects of management on the quality of patient care in the dental offices of the María Auxiliadora Hospital - San Juan de Miraflores, Period 2017.

The type of investigation was explanatory and the application level; On the other hand, the method and design of the research was expository or retrospective; and in relation to the population under study, it was constituted by the María Auxiliadora Hospital of San Juan de Miraflores and the sample consisted of 47 administrative and assistance personnel, and 87 patients and / or users, with a probabilistic probability sampling of 95%. confidence and with a margin of error of 5%.

The instruments used for the measurement of the variables was the survey technique with its instrument, the questionnaire, which was validated by expert physicians. For this, they made the evaluation with the Degree of Doctors, who gave the validation of criteria and construct; as for the statistical test it was the chi or chi square, corrected by Yates.

Keywords: Hospital management, Quality of care, efficiency, quality of care, users.