

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS

ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Luis Claudio Cervantes Liñán



MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

TESIS

**“GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL
PACIENTE CON CARDIOPATÍA Y LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD
DEL NIÑO – SAN BORJA”**

PRESENTADO POR:

RICHARD PAUL CORTEZ ESCALANTE

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

ASESOR DE TESIS: Dr. MAXIMILIANO CARNERO ANDIA

LIMA - PERÚ

2017

RESUMEN

Los sistemas sanitarios están sujetos a profundas transformaciones como consecuencia de la innovación tecnológica y las limitaciones presupuestarias. Estas circunstancias obligan a replantear las prioridades y modalidades asistenciales, así como a desarrollar estrategias de eficiencia y programas de innovación en los servicios de salud y en particular en los centros hospitalarios.

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar si la gestión de la unidad de atención al paciente con cardiopatía, incide en la calidad del servicio en el Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja.

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 Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja, y la muestra fue de 83 profesionales de la salud y 150 pacientes, con un muestreo 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 profesionales de la salud, para ello realizaron la evaluación con el Grado de Doctores, quienes dieron la validación de criterios y de constructo.

En conclusión, se ha determinado que la gestión de la unidad de atención al paciente con cardiopatía, incide significativamente en la calidad del servicio en el Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja.

Palabras claves: Gestión, calidad de servicio, unidad de atención, pacientes, previsión.

Health systems are subject to profound transformations as a result of technological innovation and budgetary constraints. These circumstances make it necessary to rethink priorities and care modalities, as well as to develop efficiency strategies and innovation programs in the health services and in particular in the hospital centers.

The general objective of the research was to determine if the management of the care unit for the patient with heart disease, affects the quality of the service in the National Institute of Child Health - San Borja.

The type of research was explanatory and application level; on the other hand, the research method and design was expose or retrospective; and in relation to the study population was constituted by the National Institute of Child Health - San Borja, and the sample was of 83 health professionals and 150 patients, with a sampling probability of 95% confidence and with a margin of error of 5%.

The instruments used for the measurement of the variables were the questionnaire survey technique with its instrument, which was validated by health professionals. For this purpose, they performed the evaluation with the Doctors Degree, who gave the validation of criteria and construct.

In conclusion, it has been determined that the management of the patient care unit with heart disease significantly affects the quality of the service at the National Institute of Child Health - San Borja.

Key words: Management, quality of service, care unit, patients, forecast.