



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ESTOMATOLOGÍA**

TESIS

**PERCEPCIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL
REFERENTE A LA GESTIÓN EN EL ÁREA
ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL REGIONAL
DOCENTE LAS MERCEDES LAMBAYEQUE -
2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CIRUJANO
DENTISTA**

Autor:

Bach. Campos Arteaga Ángela Lucero

<https://orcid.org/0000-0001-6873-982X>

Asesor:

CD. Ojeda Gómez Roberto Carlos

<https://orcid.org/0000-0001-8840-6352>

Ciencias de la Vida y Cuidado de la Salud Humana

Pimentel – Perú

2021

**PERCEPCIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL REFERENTE A LA
GESTIÓN EN EL ÁREA ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL
REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES LAMBAYEQUE - 2021**

APROBACIÓN DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

MG. RUÍZ CÁRDENAS Jorge Leonidas
Presidente del jurado de tesis

MG. ROMERO GAMBOA Julio César
Secretario de jurado de tesis

CD. OJEDA GÓMEZ Roberto Carlos
Vocal de jurado de tesis

Dedicatoria

A mi Dios quien me cuida en todo momento y ha sabido mantenerme a salvo e investigando durante la pandemia COVID 19 que azota a todo el mundo.

A quienes siempre confían en mí, me brindan su apoyo incondicional y me impulsan a ser mejor cada día, mis padres Víctor Campos y Benita Arteaga y a mis queridas hermanas Susana, Rocío y Cielo.

Agradecimiento

A mis asesores metodológicos MG. CD Marisel Roxana Valenzuela Ramos y CD. Ojeda Gómez Roberto Carlos quienes han destinado su tiempo a instruirme y brindarme sus aportaciones invaluable que servirán para toda mi vida.

A todas aquellas personas que ayudaron en el desarrollo de esta investigación.

Mi gratitud con cariño.

Resumen

Es importante conocer la realidad de los hospitales públicos, más importante aún resulta conocer dicha realidad desde la perspectiva del personal. Esta investigación tuvo como objetivo describir la situación actual de la gestión en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes desde la percepción del personal profesional.

La investigación corresponde al enfoque cualitativo, paradigma interpretativo y diseño fenomenológico, para la recolección de datos se utilizó la entrevista semiestructurada que consta de 23 preguntas elaboradas en base a 1 categoría (Gestión Administrativa) y 5 subcategorías (Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control)

Se llegó a la conclusión que en el Hospital Regional Docente las Mercedes no hay una buena comunicación interna, personal no conoce la política de la institución, no se ha socializado el manual de organización y funciones, también se identificó que los aspectos que influyen en la calidad de atención están relacionados con la falta de personal, financiero, equipamiento, materiales, tecnológicos, infraestructura, especialidades odontológicas, inexistencia de plan de capacitación y mala gestión de recursos.

Palabras claves Gestión Hospitalaria, Administración Hospitalaria, Salud Pública.

Abstract

It is important to know the reality of public hospitals, but it is even more important to know this reality from the perspective of the personnel. The objective of this research was to describe the current situation of management in the dental service of the Hospital Regional Docente las Mercedes from the perception of the professional staff.

The research corresponds to the qualitative approach, interpretative paradigm and phenomenological design. A semi-structured interview was used for data collection, consisting of 23 questions based on 1 category (Administrative Management) and 5 subcategories (Planning, Organization, Integration, Direction and Control).

It was concluded that in the Hospital Regional Docente las Mercedes there is no good internal communication, staff does not know the policies of the institution, the organization and functions manual has not been socialized, it was also identified that the aspects that influence the quality of care are related to the lack of personnel, financial, equipment, materials, technology, infrastructure, dental specialties, lack of training plan and poor resource management.

Keywords: Hospital Management, Hospital Administration, Public Health

INDICE DE CONTENIDO

Aprobación del informe de investigación.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen.....	v
Abstract	vi
INDICE DE CONTENIDO	vii
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Planteamiento de problema.....	8
1.2. Antecedentes de estudio	11
1.3. Abordaje teórico.....	15
1.4. Formulación del problema.....	20
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	20
1.6. Objetivos.....	21
2. MATERIAL Y MÉTODO.....	21
2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.....	21
2.2. Escenario de estudio	23
2.3. Caracterización de sujetos	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.4.1. Técnicas de recolección de datos	23
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	23
2.5. Procedimientos para la recolección de datos.....	24
2.6. Procedimiento de análisis de datos.....	24
2.7. Criterios éticos	25
2.8. Criterios de rigor científico.....	25
3. RESULTADOS	25
4. DISCUSIÓN	34
5. CONCLUSIONES	39
6. RECOMENDACIONES	40
7. REFERENCIAS.....	42
8. ANEXOS	46

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento de problema

El acceso a un servicio de salud depende de los ingresos socioeconómicos de las personas, cuanto más inferior, mayor es el riesgo de obtener servicios de salud de mala calidad; se ha demostrado que los determinantes socioeconómicos como; nivel de educación, estado ocupacional, nivel de ingresos, género, etnicidad, acceso a agua potable y saneamiento tienen una gran influencia en la salud de diferentes grupos. Sumado a ello existe otro grupo de variables que persuaden en la iniciativa de las personas de asistir a los centros de salud para ser atendidos, tales como: aspectos culturales, ubicación geográfica (costa, sierra y selva), actitudes hacia la salud, experiencia previa de atención, ocupación entre otros.(1)

La calidad y el papel del sistema de salud están relacionados con la existencia de barreras para el acceso a los servicios de salud individuales o colectivos, la cobertura y capacidad del sistema para satisfacer ciertas necesidades de salud de la población.(2)

Un derecho constitucional es el acceso a la salud, por lo tanto, el estado está obligado a brindar fondos a la población que carecen de los recursos económicos, la salud de la población depende de la coordinación entre diferentes instituciones nacionales, regionales y locales, solo con esta coordinación se puede desarrollar un mecanismo que permita a las individuos tener acceso universal a los servicios de salud, es vital que las personas comprendan sus derechos a los servicios de salud y puedan ir más allá de las restricciones financieras o geográficas para ingresar al centro de salud.(3)

El sistema de salud peruano se identifica por un alto grado de segmentación y fragmentación, con insuficiente integración, ya sea en la definición de obligaciones como en la realización de servicios, su división administrativa contiene 26 regiones políticas, 196 provincias y 1854 distritos. El sistema de salud peruano tiene dos subsistemas o sectores, el público y el privado, para la asistencia de servicios de salud, el sector público se divide en el régimen subsidiado o contributivo indirecto y el contributivo directo, que corresponde a la seguridad social. El subsistema público

subsidiado o contributivo indirecto, está constituido en tres niveles; nacional (conformado por MINSA y sus órganos desconcertados, organismos públicos adscritos y programas), regional (representado por las direcciones regionales de salud – DIRESA las cuales corresponden a los gobiernos regionales) y local (representado por los establecimientos de salud de las provincias o distritos). El subsistema privado está conformado por diversas instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRES) con fines y sin fines de lucro, de menor a mayor tamaño, la cuales se encuentran por todo el territorio nacional sobre todo en mayor concentración en las grandes ciudades.(2) Los beneficiados del SIS constituyen alrededor del 18% de la población total, principalmente de áreas rurales y urbanas marginales con altos niveles de pobreza. (4)

El estado tiene el compromiso de regular, promover y vigilar el resguardo de la salud de la población, es pues una condición necesaria para el progreso humano y una cualidad primordial para lograr el bienestar individual y colectivo. Los hospitales peruanos sumado a la situación dificultosa y las deficiencias por la que atraviesan para producir servicios de salud deben desarrollar múltiples y complejos procesos en su gestión, por lo que, se hace de gran necesidad desarrollar un modelo de Gestión Hospitalaria con enfoque a los 3 niveles; Nacional - Macrogestión, Regional - Mesogestión y Local - Microgestión hospitalaria, con el fin de obtener la integralidad y mayor impacto en la atención.(5)

Siendo la salud y bienestar uno de los objetivos de desarrollo sostenible – ODS, resulta fundamental conocer la situación actual de la salud en nuestro país, según análisis estadístico del Banco mundial, Perú es una de las naciones que menos invierte en salud (con 4.9% del PBI en 2017 a nivel de Sudamérica, superando tan solo a Venezuela (1.2%), mientras que los países que más invierten en salud son Brasil (9.5 %), Uruguay (9.3%) y Argentina (9.1%).(6)

La Contraloría General de la República manifestó que el 45% de las instituciones públicas reguladas no cuentan con indicadores de gestión para monitorear y evaluar si están cumpliendo eficazmente su labor. Por otro lado, la Sociedad de Comercio Exterior del Perú en su informe explica, que la ejecución del presupuesto público destinado al sector salud ha ido en descenso. Entre los años 2015 y 2019, no se ejecutó la cantidad de S/ 8,718 millones, es decir, un 10% del presupuesto

concedido. Esto demuestra una ineficaz gestión de los recursos, capital que no se está utilizando para llenar los vacíos que sufre el país, especialmente a nivel distrital. En materia de recursos humanos, por ejemplo, se deberían integrar 11.401 profesionales en el Minsa y 5.000 en EsSalud. En materia de infraestructura, al inicio de 2020, el 77,8% de los establecimientos de reconocimiento médico y tratamiento primario no contaban con la capacidad instalada suficiente y esta cifra en los hospitales era del 51%. Los departamentos de La Libertad, Lambayeque e Ica en el año 2019 fueron los que mejor ejecutaron los recursos económicos asignados; destinados a cubrir necesidades en el sector salud, los resultados son claros, no obstante, se debe mejorar la calidad del gasto.(7)

Para el Economista Jefe Miguel Andrés Jaramillo del Consejo Especial de Competitividad, las deficiencias en el gasto del sector salud se deben a la debilidad institucional, lo que indica que el sector salud ha implementado el mecanismo de una estructura de gobernanza desorganizada y distribuida, con poca interoperabilidad en sus subsistemas, afectando su capacidad de planificar y ejecutar de acuerdo con su presupuesto, Videnza Consultores refiere que el progreso del modelo de gestión del sistema de salud pasa por fortalecer el rol rector del Minsa. En la práctica, este no puede realizar de forma óptima sus funciones vinculadas a la conducción estratégica del sector y planificación, por cuidar también por otros aspectos, como el aseguramiento de la población y la prestación de servicios de salud de primer nivel.(8)

En los Estados Unidos muestra que 1 de cada 20 personas usa los servicios de asesoría dental en el sector público, los servicios dentales públicos en los países de la Unión Europea se habían privatizado, por lo que, en Nueva Zelanda más de dos tercios de la población acudía a clínicas dentales privadas, en Canadá la prioridad de la política pública con respecto a la salud dental es menor, por lo que se utilizan más clínicas dentales privadas, en Finlandia y Tailandia las personas de bajos ingresos tienen un mayor porcentaje de visitas a los dentistas públicos. Por el contrario, una investigación realizada en la ciudad india de Chandigarh mostró que la población usa el sector público con más frecuencia porque es más barato y accesible que la atención privada, en Dinamarca un estudio enfocado en personas de 16 años reveló que la atención que reciben del sistema público es de tipo

preventivo la cual inicia desde la niñez, es integral y gratuito, en Brasil el sistema médico unificado cubre la atención básica y especializada para toda la población y por ende se utiliza mayormente el sistema de salud estatal. En el departamento de Cajamarca se obtuvo como resultado que la población utiliza frecuentemente el servicio dental privado, siendo el servicio dental público usado solo por 1 de cada 20 personas, otro estudio realizado en niños menores de doce años muestra que, el acceso al servicio dental público es mayor que, el servicio dental privado y que más de la mitad de adultos mayores (60 años a más) utilizan el servicio dental privado puesto que, generalmente necesitan tratamientos especializados que solo pueden conseguirlos en consultorios y/o clínicas privadas.(9)

1.2. Antecedentes de estudio

Internacional

Sánchez J. (2021) En Ecuador en su investigación cualitativa titulada “Reflexiones sobre políticas Públicas de salud y el Plan Nacional de Salud Bucal del Ecuador”, concluyó que las políticas públicas en salud bucal no han sido suficientes para alcanzar los objetivos y lograr el bienestar integral dichas políticas necesitan un estudio profundo desde diferentes perspectivas, determinó que la falta de articulación y alta segmentación de la estructura institucional del sistema de salud ha entorpecido su eficiencia; por último propone que de acuerdo a las peticiones de las organizaciones mundiales de salud bucal se logre un mayor impacto en la atención del usuario y que las políticas de salud sean sostenibles en el tiempo y se mida su efecto de manera periódica.(10)

Cáceres. A. (2016) En Ecuador en su investigación cuantitativa “Evaluación del nivel de satisfacción y propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio de odontología del Hospital Alberto Correa Cornejo”, se planteó como objetivo, conocer los motivos de conformidad o insatisfacción en el transcurso de prestación de los servicios; mediante 136 encuestas realizadas a los auxiliares, profesionales y a los usuarios para identificar los motivos de agrado o desagrado en el transcurso de prestación de servicios; obtuvo que, el 5,2% de los usuarios dijo que el servicio

era muy bueno, el 60,7% refirió que fue bueno y el 34,1% opinó que el servicio era justo, en cuanto a los profesionales y asistentes el 40% refirió que el clima laboral es muy bueno, y el 60% era bueno. Se planteó una propuesta de mejoramiento para participar en la capacitación del personal, mejorar los niveles de comunicación y adecuar la infraestructura hospitalaria y la organización operativa.(11)

Sánchez. G (2015) En Ecuador en su investigación titulada; “Decisiones gerenciales y calidad de atención en el departamento de odontología del Hospital Abel Gilbert”, tuvo como objetivo diseñar un modelo para la toma de decisiones gerenciales y su incidencia en la calidad de la atención para el departamento de Odontología, el tipo de estudio fue cuantitativo, no experimental, retrospectivo, descriptivo. Se aplicaron entrevistas y encuestas, con cuyos resultados determinaron que existen carencias en muchos aspectos. Se concluyó que los servicios de odontología que facilita a la población no poseen tarifario médico; además, los servicios que recibe no son los suficientes puesto que algunos tratamientos son costosos y el hospital no dispone de insumos para toda la comunidad.(12)

Nacional

Grados C. (2020). En Tarapoto – Perú. En la investigación titulada “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención en los servicios de odontología de la Red de Salud San Martín, 2019”. Tuvo como objetivo diseñar un modelo de gestión para mejorar la calidad de la atención en los servicios dentales, el tipo de estudio fue cuantitativo no experimental, la población estuvo conformada por 5660 usuarios que participaron en los servicios dentales y se muestrearon 287 pacientes a quienes se les aplicaron encuestas. De la investigación realizada se concluyó que; el nivel de la calidad de atención es medio 55,75%, el nivel de gestión en los servicios de odontología presenta un nivel medio 54.01% y la propuesta de gestión de calidad implica; identificar las necesidades de los pacientes de odontología, implementar aparatos e instrumentales para la atención, contratación de personal eficiente de acuerdo a la necesidad, así como, realizar las capacitaciones y por

último fomentar la participación de la población con el fin de mejorar la gestión y calidad en los servicios de odontología. (13)

Prado. W. (2018) Lima – Perú. En su investigación titulada “nivel de desarrollo de la Gestión por Procesos en los Hospitales de Nivel II de Lima Metropolitana” tuvo como objetivo medir el nivel de desarrollo de la Gestión por Proceso. Se ejecutó un estudio descriptivo, prospectivo y transversal; estuvo conformado por 06 hospitales del MINSA, se empleó una encuesta a todos los empleados del Planeamiento Estratégico y revisión documentaria. Se concluyó que existe bajo nivel de desarrollo en la Gestión por Procesos, las problemas más frecuentes que enfrentan los hospitales en el desarrollo de la Gestión por Procesos fue la inexistencia de capacitación que representa el 25.0 %; seguidamente falta de recurso humano, liderazgo de la alta dirección y normas políticas que representa el 16.7 % respectivamente; y falta de infraestructura, equipamiento y presupuesto con un 8.3 % de los hospitales correspondientemente.(14)

Vega. O. (2017) En Piura – Perú, en su investigación titulada, “Capacidad resolutive del servicio de odontología del Hospital Base III José Cayetano Heredia Essalud”. Se planteó como objetivo determinar la Capacidad Resolutiva del Servicio de Odontología, la investigación es de tipo cuantitativo, no experimental, retrospectivo, descriptivo; se aplicó guías observacionales y de análisis documental de la planilla de cirujanos dentistas, equipamiento básico, registros de infraestructura y registros estadísticos de producción total del servicio, se consiguió establecer que existe deficiencias en el mismo, las más frecuentes son; sobrecarga del cirujano dentista especializado en cirugía maxilofacial, falta de equipos, la falta de especialistas en las diversas ramas de la odontología y ejecución de atenciones no acordes al nivel de complejidad del hospital.(15)

Local

Santa Cruz M. (2020).Lambayeque – Perú. En su investigación cualitativa titulada “Estrategias de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de un hospital público de Chiclayo”, concluye que; en el Hospital Regional Docente las Mercedes según el punto de vista de los entrevistados; en el clima laboral no es el

esperado y existe deficiencias en la comunicación interna, ya que las áreas no tienen fácil acceso a la dirección, el 32% de los entrevistados señalaron que no existe una buena relación con sus compañeros, el 42% manifestó que predomina la comunicación informal, 80% señaló que no existe una buena comunicación dentro del centro de trabajo, finalmente el 83% expresan su deseo de que se reforzara los canales de comunicación y la información llegue a cada miembro de la institución.(16)

Pérez G. (2020) En Lambayeque – Perú. “Gestión del hospital Luis Heysen Incháustegui de la región Lambayeque frente a la pandemia COVID-19”. Señaló como objetivo describir la gestión del Hospital Luis Heysen Incháustegui en la región de Lambayeque ante la pandemia de COVID-19. El estudio utiliza un paradigma explicativo, que es un método cualitativo, con un diseño de estudio de caso, utilizando como muestreo a tres profesionales que laboran directamente en el departamento de gestión hospitalaria. La recolección de datos fue recogida a través de una entrevista estructurada, la investigadora concluyó que la planificación en el hospital ha sido escasa, al haber sido designado como hospital Covid, se hicieron ajustes inmediatos, en cuanto a; formar equipo de gestión, brindar capacitación al personal de acuerdo a su área, se amplió la capacidad instalada, se destinó mayores recursos para implementación de equipos, medicamentos, elementos de protección personal y mayor contratación de personal. (17)

Pinella V. (2019). En Lambayeque – Perú. “Programa de gestión de calidad para mejorar la atención en el servicio de odontología del centro de salud Atusparias”. La investigación tuvo como objetivo diseñar una plataforma de gestión de calidad para mejorar la atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Atusparias. Se llevó a cabo un estudio de tipo observacional descriptivo, el muestreo incluyó a 70 pacientes y 3 dentistas, y fue evaluada en el centro de salud, se utilizaron 2 encuestas, entre los resultados, se encontraron tendencias desfavorables en la evaluación de las dimensiones de la gestión de la calidad, se encontró limitantes en cuanto a tratamiento odontológico, cuidado odontológico y elementos físicos. Por tanto el investigador concluyó que la calidad de la atención en el servicio es mala y propuso formular el organigrama de la institución, dar a

conocer a todo el equipo la misión y visión, realizar capacitaciones y talleres sobre calidad, confianza empatía y seguridad.(18)

1.3. Abordaje teórico

Salud

La salud es el estado de bienestar general del cuerpo, el espíritu y la sociedad, no solo la falta de enfermedad. (19)

Salud Bucodental

La calidad de vida está relacionada con la salud bucal. La cavidad bucal tiene las siguientes funciones: expresiones faciales, lenguaje, masticación, deglución, salivación y gusto. Son buenos indicadores de la salud personal. Su calidad de vida y su bienestar personal y social se han mejorado enormemente factores como la autoestima, la estética, la interacción social y la autopercepción del adolescente.(20)

La calidad de vida puede comprenderse a partir de la razón que tiene el individuo del período de vida, que está directamente relacionado con la salud bucal, que se considera parte de la salud humana. En este sentido, además de los cambios biológicos y fisiológicos en esta etapa, también se considera que los adolescentes están en riesgo debido a una variedad de factores que afectan la calidad de vida, como la pobreza, el logro de la salud y el nivel socioeconómico. Esta evolución de la infancia a la época adulta puede tener un impacto negativo en la salud bucal, la aparición de enfermedades como la caries dental, gingivitis y / o periodontitis pueden producir problemas psicosociales relacionados con la estética y el amor propio. Esta revisión temática considera información de 2001 e incluye investigaciones realizadas en poblaciones de adolescentes que han establecido un vínculo entre la calidad de vida y la salud bucal.(20)

Salud Pública

Las definiciones de salud pública de la OMS y la Organización Panamericana de la Salud consolidan y reafirman su posición fundamental en todos los campos y campos de las ciencias de la salud. Aunque la definición de "salud bucal" propuesta por la Inversión

Extranjera Directa (IED) la Federación Dental Mundial nos recuerda su interrelación con la salud pública, y nos posiciona como un componente básico de la salud, salud física y mental, e inmersos en Actitudes individuos y comunidades en el continuo influenciados por valores; reflejando los atributos físicos, sociales y psicológicos esenciales para la calidad de vida de las personas.(21)

Importancia y funciones esenciales de la salud pública

Se comprende por Funciones Esenciales de la Salud Pública (FESP) a un proceso y movimiento social que constituye una condición necesaria para el desarrollo y bienestar general saludable, y la utiliza para orientar y regular las organizaciones y comportamientos individuales, los sectores y participantes que componen una sociedad determinada. A grandes rasgos, son habilidades sociales del Estado y la humanidad. En sentido estricto, son habilidades básicas que integran el trabajo de los profesionales de la salud para promover la salud comunitaria, proteger y recuperarse de los perjuicios, y la posterior organización del personal de salud y de las poblaciones. Son diez las funciones básicas y descripciones planteadas por la Organización Panamericana de la Salud son las siguientes:(22)

Función 1. Monitorear, evaluar y analizar las condiciones de salud.

Función 2. Supervisión en salud pública, investigación y registro de riesgos y daños en la salud pública.

Función 3. Promover la salud.

Función 4. Contribución social en salud pública.

Función 5. Desarrollar la capacidad institucional y de políticas para la planificación y gestión de la salud pública.

Función 6. Fortalecer las capacidades de supervisión y fiscalización en salud pública.

Función 7. Evaluar y promover la igualdad de acceso a los servicios de salud necesarios para las personas.

Función 8. Desarrollo de recursos humanos y formación en salud pública.

Función 9. Asegurar y mejorar la calidad de los servicios de salud individuales y colectivos.

Función 10. Investigación básica sobre el desarrollo e implementación de soluciones de salud pública.

Función 11. Reducir el impacto en la salud de las emergencias y desastres.

Administración

La gestión es fundamental para lograr la máxima productividad, competitividad y calidad en la organización; se apoya en numerosas disciplinas que le confieren características distintivas, como las ciencias sociales, las ciencias de precisión y las disciplinas técnicas. Universalidad, valor de herramienta, interdisciplinariedad y flexibilidad. La administración cuenta con métodos básicos, como los procedimientos administrativos; consta de cinco etapas: planificación, organización, integración, orientación y control; estos se rigen por principios y valores.(23)

Gestión Hospitalaria

La gestión hospitalaria es un proceso de gestión que consiente dar respuesta eficiente y eficaz a una adecuada toma de decisiones, planificación y gestión administrativa en salud mediante el uso de herramientas, optimizando así los servicios hospitalarios ante las necesidades de salud.(14)

La gestión hospitalaria está regulada por el estado bajo un marco conceptual y operativo, que comprende; políticas, sistemas, procesos, componentes e instrumentos los cuales guían y establecen la conducción de los servicios de salud en todos los niveles y por tanto dirigir la organización, lo que permitirá la buena toma de decisiones, influyendo positivamente en el logro de los objetivos. La gestión hospitalaria, se basa en 10 componentes, los cuales son líneas de mediación fundamentales para redefinir los procesos de gestión en un hospital, estos son; gestión administrativa, sistema de información, docencia e investigación, gestión clínica, gestión de recursos tecnológicos, gestión de recursos humanos, financiamiento y mecanismo de pago, plataforma estratégica, plataforma jurídica y plataforma organizativa.(5)

Gestión Administrativa

Es un proceso que busca regular de manera eficiente y eficaz los patrimonios de una organización para conseguir sus objetivos con una mayor productividad.(23) Según Münch G. refiere que la importancia de la gestión administrativa reside en que garantiza la competitividad, para comprender el proceso de la administración se debe analizar y conocer en que consiste cada elemento; los objetivos, la eficiencia, competitividad, calidad, coordinación de recursos y productividad. El autor considera que la importancia también está relacionada a las múltiples ventajas que esta proporciona a la organización.(23) Cruz M. también manifiesta que un componente esencial de la gestión administrativa, es la gestión de la información, sostiene que para brindar una apropiada prestación de servicios sanitarios la información debe ser procesada, legible, accesible y estar actualizada, no solo la realidad y coyuntura lo exige, sino que, se requiere efectuar tecnologías de información y comunicación – TICS para lograr la eficiencia y eficacia en los hospitales públicos y privados, se destaca también la necesidad de documentar los consensos y las pautas de actuación haciendo especial referencia a las casuísticas que pueden aparecer en la atención a pacientes, en la digitalización de la información se requiere la participación de personal idóneo que cuenten con el perfil , así como la valiosa participación de los profesionales.(24)

Es importante resaltar que la gestión administrativa está conformada por 5 componentes importantes que son; la planeación, la organización, la integración, la dirección y el Control. Por otro lado, Amaya J. nos dice que la planificación estratégica es un proceso a través del cual los tomadores de decisiones en una organización pueden obtener, procesar y analizar información interna y externa relevante para evaluar la situación actual de la empresa y su nivel de competitividad, haciendo así predicciones y decisiones.(25).

Hernández B. et al refiere que la organización juega un papel muy significativo ya que sirve para establecer ciertas funciones y actividades de cada servicio de manera clara y concisa(26). La integración para Münch G. está basada en la toma de decisiones dentro de las técnicas que apoyan a dicho proceso de integración, se considera; recursos humanos, materiales, tecnológicos y los recursos financieros, que ayudarán a lograr una mayor productividad, también afirma que la

integración tiene como principios; el abastecimiento de elementos necesarios, calidad de los insumos y materiales, además, que los individuos que formen parte de la empresa cumplan con todas las habilidades, experiencias, conocimientos y capacidades necesarias para desempeñar la labor(23).

Por otra parte Hellriegel D. et al. Manifiestan que la dirección involucra motivar a terceros con el propósito de que desempeñen las tareas encargadas para conseguir los objetivos de la organización(29), con respecto al tema de control Münch G. Señala que es una fase del proceso de gestión, a través, de la cual se logran implantar patrones para calcular los resultados logrados con la finalidad de prevenir, corregir desviaciones y perfeccionar permanentemente el desempeño de la empresa(23).

Es importante también resaltar la gestión de procesos, según Zamora. M permite la coordinación total de todas las diligencias y recursos de la organización para conseguir los objetivos planteados, respecto a los elementos de la gestión por proceso tenemos que; es un enfoque sistémico que funciona en conjunto como un engranaje para alcanzar los objetivos, busca administrar una buena relación y comunicación entre el personal, en el desarrollo de funciones y en todas las áreas, busca optimizar la eficacia y eficiencia en la organización, otro punto interesante es utilizar el ciclo de gestión de calidad de Deming/Shewhart, o también conocido como ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)(32). Desde otra perspectiva Benington & Moore enfatizan en que se debe agregar valor público a los servicios que se brindan a los ciudadanos, explican que el valor público se traduce en la satisfacción del usuario y está basado en tres elementos; la confianza (legitimidad), los servicios (satisfacción de necesidades y expectativas) y los resultados (personas felices)(26).

Por otro lado, Poccioni. M. refiere que la comunicación interna es la base que permite el buen funcionamiento organizacional de un hospital, lograr un lenguaje común es fundamental para la mejora en la gestión de procesos internos, la optimización de recursos y la atención al usuario, en toda organización se ha vuelto imperativo compartir la cultura, la visión, la misión, los valores, los mensajes, los objetivos comunes y las noticias clave de la empresa.”(27). Coincidiendo con Poccioni M, Mira J. agrega que es importante compartir las estrategias, metas,

logros institucionales, normas, indicaciones técnicas, con la finalidad de afianzar el estilo de hacer, afianzar cultura y lograr reputación; además destaca que la comunicación externa también es imperativa, esta debe darse en todo sentido incluyendo a los pacientes en la forma de brindarles las indicaciones, compartir conocimiento lo cual sirve como fuente de retroalimentación para mejorar en base a sus propuestas, ideas, sugerencias para lograr avanzar e innovar.(28)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la situación actual de la gestión en el servicio de odontológica del Hospital Regional Docente las Mercedes 2021 desde la percepción del personal profesional?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Teórica: La presente investigación contribuirá al conocimiento de la gestión hospitalaria y por ende al conocimiento profesional odontológico, su importancia radica en que permitirá conocer la realidad desde un enfoque holístico y desde la perspectiva del personal profesional que labora en el hospital objeto de estudio. Además, servirá como referente para la investigación en otras instituciones estatales prestadoras de servicios de salud.

Práctica: Los resultados de esta investigación servirán como materia importante para la toma de decisiones de los empleados públicos para realizar ajustes o mejoras en los servicios odontológicos y brindar servicios de calidad al usuario.

Social: El presente estudio permitirá estar al tanto la situación actual de la gestión hospitalaria en el área odontológica del HRDLM y determinar cuáles son los procesos y/o factores que no permite alcanzar altos niveles de eficiencia y lograr la satisfacción del usuario. Esta investigación es importante porque aborda la perspectiva de la gestión del estado en el sector salud y la importancia de proponer servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

1.6. Objetivos

Objetivo General

Describir la situación actual de la gestión en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes desde la percepción del personal profesional.

Objetivos Específicos

Realizar un análisis de la planeación en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

Conocer el nivel de organización existente en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

Identificar qué aspectos de la integración en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes influye en la calidad de atención a los usuarios.

Analizar la gestión que realiza la dirección en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

Conocer las medidas de control que se realizan en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

Identificar las necesidades según la percepción de los profesionales en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

2. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación

Esta investigación corresponde al enfoque cualitativo, se realizó una revisión y análisis documental de literatura de revistas científicas y repositorios universitarios, se utilizó la estrategia de análisis inductivo e interpretativo.(26)

El diseño corresponde al fenomenológico, se efectuó, el recojo de información mediante entrevistas semiestructuradas, luego se realizó la transcripción, comprensión e interpretación de las experiencias de los participantes involucrados

en la gestión del servicio de odontología del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Lambayeque.(26)

Categorías, subcategorías y matriz de categorización

Variable cualitativa: Percepción del personal profesional referente a la gestión en el área odontológica del Hospital Regional Docente las Mercedes Lambayeque - 2021

Tabla 1. *Categorías y subcategorías de variable de la gestión en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.*

Categoría	Subcategoría	Indicador
Gestión administrativa	A. Planeación	A 1. Misión y visión
		A 2. Valores Institucionales
		A 3. Estrategias
		A 4. Programas
	B. organización	B 1. Procesos de atención
		B 2. Equipo de gestión
		B 3. Proceso de simplificación
		B 4. Organigramas y funciones
	C. Integración	C 1. Recursos humanos
		C 2. Recursos materiales
		C 3. Recursos financieros
		C 4. Recursos tecnológicos
	D. Dirección	D 1. Comunicación interna, con autoridades
		D 2. Liderazgo
		D 3. Retroalimentación para la toma de decisiones
		D 4. Motivación
	E. Control	E 1. Estándares de calidad
		E 2. Estándares de medición
		E 3. Estándares de corrección
		E 4. Estándares de retroalimentación

Fuente: Elaboración propia

2.2. Escenario de estudio

El escenario de estudio de la presente investigación fue el Hospital Regional Docente Las Mercedes en el servicio de odontología.

2.3. Caracterización de sujetos

Los participantes del presente estudio estuvieron relacionados con el tema de investigación y laboran en el Hospital Regional Docente Las Mercedes – Lambayeque.

Tabla 2. *Caracterización de los participantes*

CÓDIGO	GÉNERO	PROFESIÓN	ÁREA
Sujeto 1	Masculino	Odontólogo	Jefe de departamento de Odontología
Sujeto 2	Masculino	Odontólogo	Odontopediatría
Sujeto 3	Femenino	Odontóloga	Odontología
Sujeto 4	Femenino	Secretaria	Odontología
Sujeto 5	Masculino	Odontólogo	Craneofacial

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada ha sido, una entrevista semiestructurada dirigida a actores clave, se eligió esta modalidad porque es muy flexible para el investigador ya que se tiene la libertad de agregar preguntas adicionales con el objetivo de conseguir mayor información, esclarecer alguna duda, conocer otros aspectos relacionados al tema de investigación.(26)

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

De acuerdo a la naturaleza de esta investigación, se manejó una guía de entrevista la cual se ha realizado en base a la categoría gestión administrativa de la cual

derivan cinco subcategorías; planeación, organización, integración, dirección y control. La guía de entrevista constó de 23 preguntas formuladas en base a los indicadores de las subcategorías que se puede ver en la tabla 1.

La validación de la guía de entrevista, fue aprobada por 3 profesionales entendidos en Gestión Pública y Administrativa con crédito ético y técnico y gran experiencia profesional.

2.5. Procedimientos para la recolección de datos

1. Solicitud de carta de presentación de la Escuela de Pregrado de la Universidad Señor de Sipán dirigida al Director del Hospital Regional Docente las Mercedes - Lambayeque. Anexo 1
2. Presentación del proyecto y la carta de presentación al director del Hospital Regional Docente las Mercedes - Lambayeque. Anexo 2
3. Coordinación con las personas que fueron entrevistadas la fecha y horario de la entrevista la cual se realizó de manera presencial, anticipadamente se remitió el formato de entrevista para que tuvieran una noción de los temas que se abordarían, la duración de la entrevista varió entre 45 y 120 min.
4. Se realizó la entrevista a los participantes, las preguntas se expusieron de modo secuencial de acuerdo al formato, se incluyeron preguntas extras a fin de ahondar en la investigación, las entrevistas fueron grabadas previa aprobación de los participantes.
5. Se procedió a la transcripción a formato texto de la información recogida de las entrevistas.
6. Por último, se realizó el análisis de la información en el Software ATLAS TI.

2.6. Procedimiento de análisis de datos

La información recopilada se organizó, redactó y transcribió en formato texto para su análisis y, finalmente, la información se procesó en el software ATLAS TI.(26)

2.7. Criterios éticos

Es sustancial como investigador considerar este criterio, por lo que no se alteró la información que se consiguió a través de las entrevistas, se respetó y plasmó la información tal cual ha sido expresada por los interrogados, se conservó la confidencialidad de los datos y de las personas interrogadas, asimismo se citó y respetó la autoría de toda la información manejada para la presente investigación.

2.8. Criterios de rigor científico

Esta investigación se ha encaminado bajo el enfoque cualitativo, se respetó los criterios establecidos como el diseño, el instrumento a utilizar, las categorías y los sujetos que participaron en el estudio, de esta manera se logró una investigación fiable, objetiva y válida.(26)

Credibilidad: De acuerdo Hernández (2014) “el investigador ha absorbido el significado completo y profundo de las respuestas de los entrevistados, especialmente de aquellas manifestaciones vinculadas con el tema de investigación”.(26). No se privilegió a uno u otro participante, todos han tenido el mismo acceso a la información y guía de entrevista, como investigador me limité a interpretar los datos sin influencia de mis creencias u opiniones, se interpretó la información sin alterar el sentido.

Transferencia: De acuerdo a Hernández (2014) refiere que, los resultados de las investigaciones cualitativas muy difícilmente pueden transferirse a otros contextos, pero si pueden dar muestras para una representación general del problema trabajado y facilitar posibles soluciones para otro ambiente.(26) En el caso de esta investigación se procura ofrecer líneas de investigación sobre la percepción de la gestión administrativa del hospital público en el servicio de odontología.

3. RESULTADOS

Objetivo 1. Análisis de la planeación en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

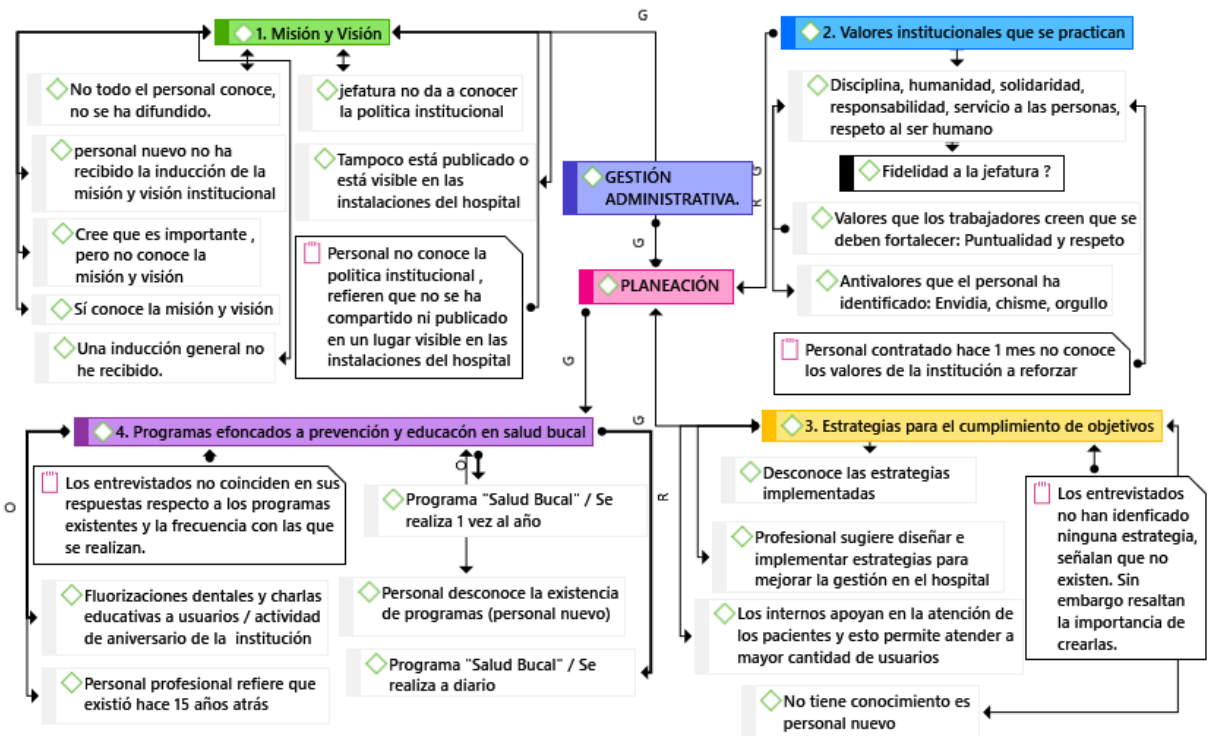


Figura 1. Planeación en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

En la gestión administrativa hospitalaria respecto a la planeación, se tiene la misión y visión, los valores institucionales, las estrategias para el logro de objetivos y los programas de prevención y educación. En relación a la misión y visión solo 1 entrevistado refiere que conoce la misión y visión, la mayoría contestaron que desconocen debido a que no se les ha compartido, mencionan que no recibieron una adecuada inducción y que tampoco está publicado en las instalaciones de la institución en un lugar visible para todo el personal y público en general sin embargo creen que es importante. De los valores institucionales que se practican los entrevistados resaltaron valores como disciplina, humanidad, solidaridad, responsabilidad, servicio a las personas y respeto al ser humano, algunos entrevistados manifestaron que se deben reforzar los valores de la puntualidad y respeto, uno de los entrevistados manifestó que el valor que practica es el de fidelidad a la jefatura lo cual da indicios de que el personal no conoce los valores institucionales, entrevistados manifestaron antivalores en sus compañeros, tales como; la envidia, orgullo y chisme lo cual da señas de que no existe una buena relación laboral entre todo el personal del servicio de odontología. De las

estrategias para el cumplimiento de objetivos, los entrevistados manifiestan que desconocen pero que sería importante crearlas para mejorar la gestión en el hospital, otros entrevistados manifiestan que los internos son importantes y gracias a su apoyo se atiende a un mayor número de usuarios. De los programas los entrevistados no coinciden con sus respuestas, algunos manifiestan que existe un programa de “salud bucal” que se realiza diariamente, otros refieren que se realiza anualmente y otros manifiestan que no existe, también manifiestan que existen programas de “Fluorización dental” y “Charlas educativas” los cuales se realizan como actividades por aniversario institucional, entrevistados no coinciden en sus respuestas y sobre la frecuencia en que se realizan dichos programas.

Objetivo 2. Conocer el nivel de organización existente en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

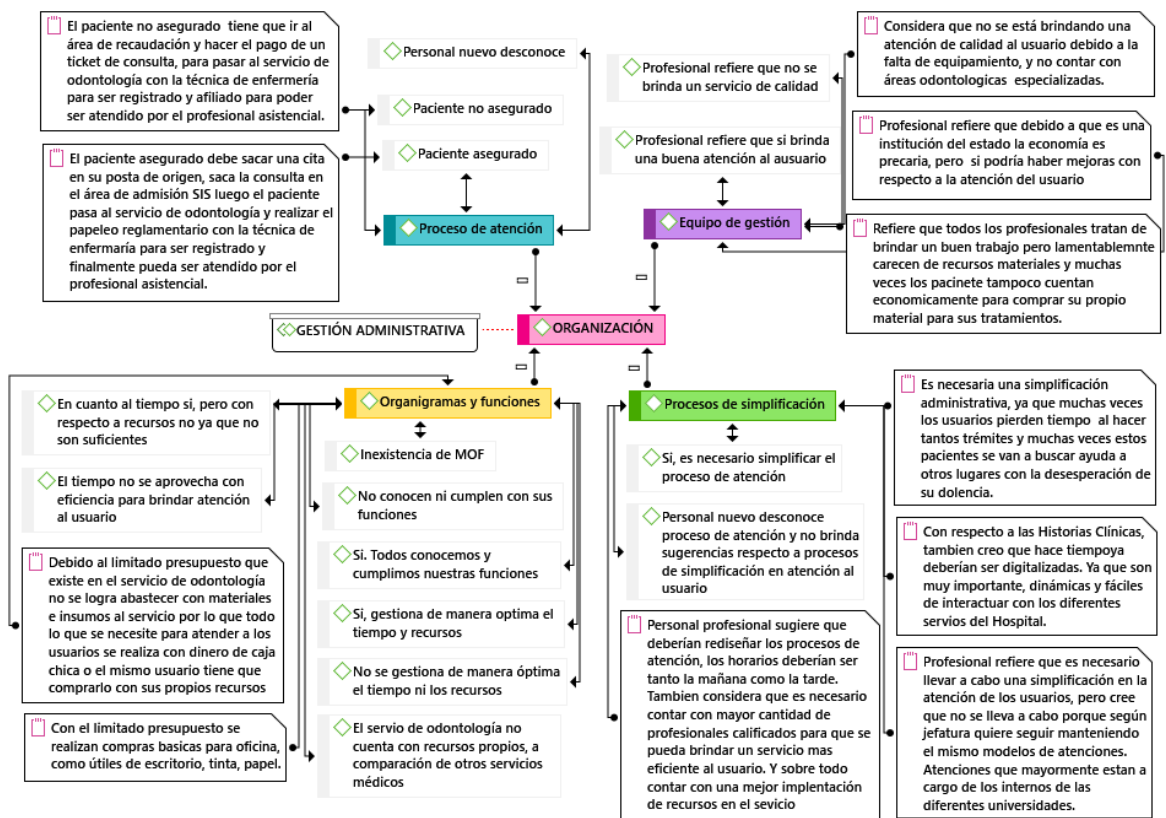


Figura 2. Organización en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

La organización de la gestión administrativa está dividida en 4 ítems, como primer ítem tenemos; los procesos de atención de los cuales existen 2, atención al paciente asegurado y no asegurado; el paciente asegurado para ser atendido tiene que sacar una cita en su lugar de origen, saca la consulta en el área de admisión, luego en el servicio de odontología con la técnica de enfermería, luego realiza su registro para poder ser atendido. El paciente no asegurado debe acudir al área de recaudación, hacer el pago del ticket de consulta y luego puede acudir al servicio de odontología con la técnica de enfermería para realizar su respectiva inscripción para luego ser atendido por los profesionales. Con respecto al equipo de gestión, la mayoría de los entrevistados refieren que brindan de sí, la mejor atención posible a los usuarios pero que lamentablemente no es de calidad debido a que existe la carencia de equipamiento, materiales e insumos y una mala infraestructura. Con respecto a los procesos de simplificación todos los entrevistados consideran que es muy necesaria la simplificación con respecto a los formatos de historias clínicas, sugieren que debería ser digitalizadas, también sugieren rediseñar el horario de atención en el servicio, entrevistado sugiere que las atenciones deberían ser en los horarios de la mañana y la tarde, manifiestan también que es necesario la simplificación administrativa ya que los usuarios pierden mucho tiempo al realizar innumerables trámites para acceder a la atención, uno de los entrevistados siente que se debería rediseñar la atención a los usuarios haciendo más simple y rápido dicho proceso y requerir mayor personal profesional, pero asume que no se lleva a cabo porque según jefatura quiere seguir manteniendo el mismo modelo de atención, atención que están a cargo de los internos de odontología. Con respecto al ítem de funciones, entrevistados no coinciden con sus respuestas; la mayoría manifiesta que no se gestiona de manera óptima el tiempo y los recursos, no existe un manual de organización y funciones, refieren que el servicio de odontología no cuenta con recursos propios a comparación de los demás servicios del hospital, debido al limitado presupuesto que cuenta el servicio, no es posible abastecerse de materiales e insumos necesarios para las atenciones y ese dinero es empleado para realizar compras para oficina como útiles de escritorio, tinta, papel, etc. Manifiestan que algunos materiales se compran con dinero de caja chica o los pacientes compran con sus propios recursos, sin embargo otros 2 entrevistados

refieren que si se gestiona de manera óptima el tiempo, recursos y cumplimiento de funciones.

Objetivo 3. Identificar qué aspectos de la integración en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes influye en la calidad de atención a los usuarios.

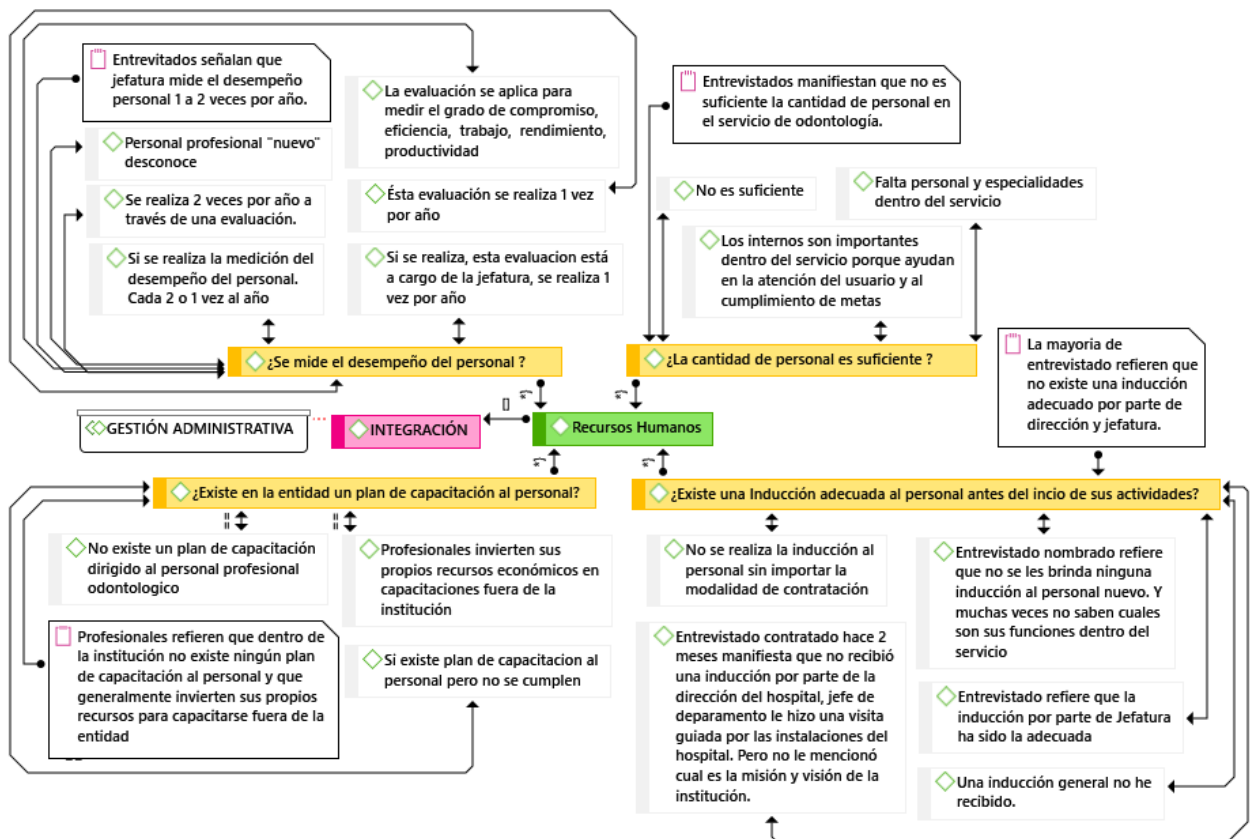


Figura 3. Integración – Recursos Humanos en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

Los entrevistados con respecto al tema de integración, en el ítem de recursos humanos manifiestan que si existe una medición del desempeño personal, señalan que ésta evaluación está a cargo de la jefatura y se realiza entre 1 a 2 veces al año, mientras que otro personal entrevistado desconoce debido a que es nuevo trabajador. Manifiestan también que no es suficiente la cantidad de personal en el servicio de odontología, refieren que hace falta especialidades dentro del servicio para brindar una mejor atención a los usuarios. Entrevistados relatan que los

internos de odontología de las diversas universidades son un papel importante, ya que ayudan en la atención del usuario y al cumplimiento de metas. Con respecto a la inducción al personal, profesionales manifiestan que no existe una inducción adecuada sin importar la modalidad de contratación por parte de la dirección de la entidad, personal profesional nuevo refiere que no recibió una inducción general, solo una inducción rápida por parte de jefatura pero no le hizo conocer la misión y visión de la institución. Por otro lado, con el tema sobre la existencia de plan de capacitación al personal, entrevistados refieren que no existen, generalmente hacen uso de sus propios recursos económicos para capacitarse fuera de la institución.

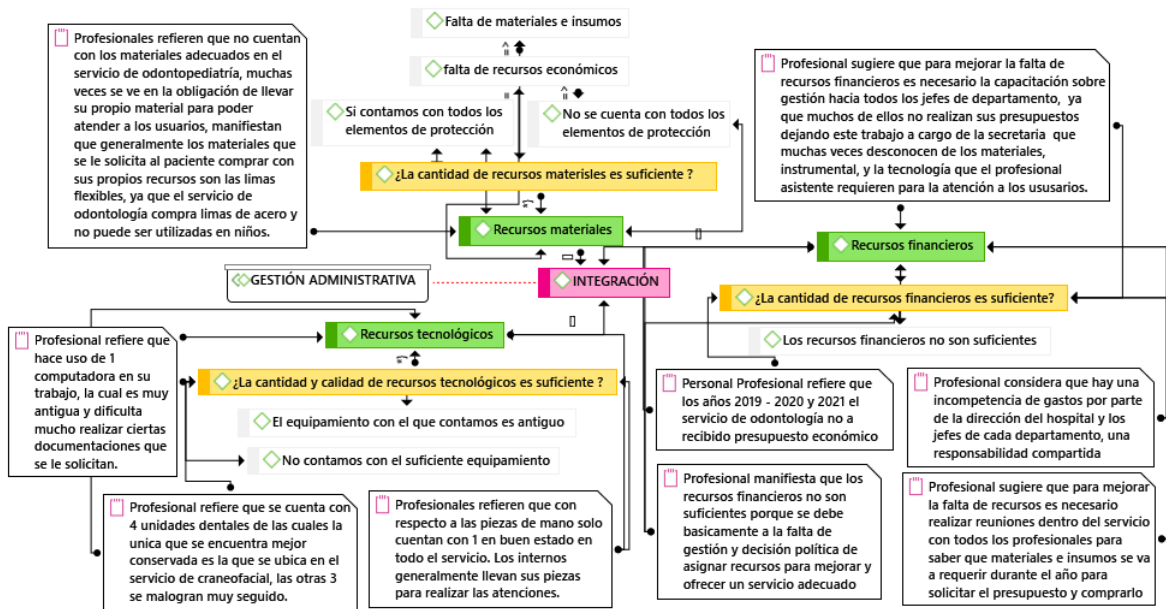


Figura 4. Integración – Recursos Materiales, Financieros y Tecnológicos en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al ítem de recursos materiales, profesionales refieren que no cuentan con los materiales e insumos adecuados, tampoco cuentan con todos los elementos de protección y que muchas veces se ven en la obligación de llevar sus propios materiales e instrumentos para la atención de los pacientes. También refieren que debido a la falta de recursos materiales, los pacientes para poder ser atendidos

tienen que comprar su propio material con sus recursos. Concerniente al ítem de recursos financieros, todos los entrevistados coinciden en sus respuestas, manifestando que los recursos financieros no son suficientes, asumiendo que se debe a la mala gestión y decisión política para asignar recursos, refieren que en estos 3 últimos años el servicio de odontología no ha recibido presupuesto económico, consideran que hay una incompetencia de gastos por parte de la dirección del hospital y de las jefaturas de todos los servicios. Sugieren que se debe realizar reuniones contantes dentro del servicio con todos los profesionales para identificar los materiales e instrumentos que se va a requerir durante el año y poder realizar mejores gestiones. Con respecto a la cantidad y calidad de los recursos materiales, todos los entrevistados manifiestan que no cuentan con lo suficiente y tampoco es el adecuado ya que todos los equipos son antiguos y tienen muchas dificultades para realizar sus labores. Manifiestan que cuentan con 4 unidades dentales, de las cuales solamente una se encuentra conservada, cuentan con 1 pieza de mano para todo el servicio, 1 equipo de rayos X que frecuentemente se malogra y 1 computadora antigua.

Objetivo 4. Analizar la gestión que realiza la dirección en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

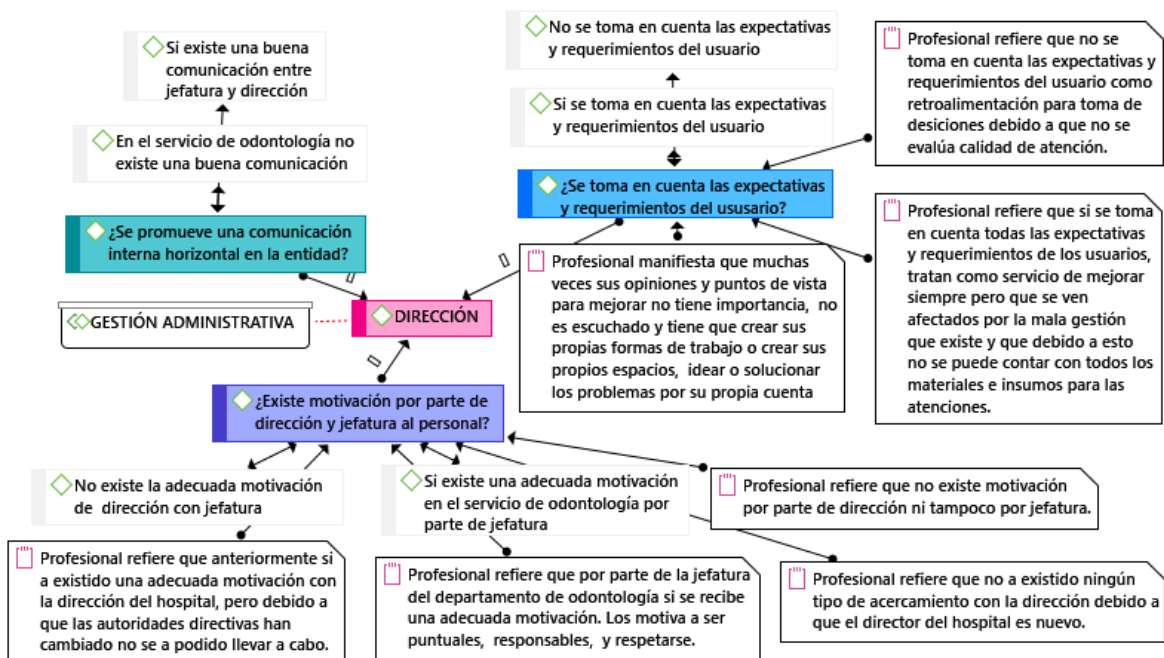


Figura 5. Dirección en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

Siendo importante la parte de dirección en la gestión administrativa, hemos recogido información significativa. En cuanto a la comunicación interna el personal entrevistado de jefatura y dirección manifiestan que si existe una buena comunicación, sin embargo el personal que labora en el servicio de odontología refiere que no hay una buena comunicación. Con respecto a las expectativas y requerimientos de los usuarios, se contradicen en su respuesta; manifiestan que no se toman en cuenta las expectativas y requerimientos del usuario como retroalimentación para tomar decisiones debido a que no se evalúa la calidad de atención, manifiestan también que las opiniones de los mismo profesionales que laboral ahí no son tomadas en cuenta, otros profesionales refieren que si se toma en cuenta todas las expectativas y requerimientos de los usuarios, tratan como servicio de mejorar pero que lamentablemente se ven afectados por la mala gestión que existe y debido a eso carecen de muchos equipos, materiales e insumos para brindar una atención de calidad. Por ultimo con respecto a motivación por parte de dirección y jefatura hacia el personal, entrevistados refieren que no existe una motivación por parte de dirección debido a que las autoridades directivas del hospital son nuevas y por parte de jefatura si reciben una adecuada motivación.

Objetivo 5. Conocer las medidas de control que se realizan en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

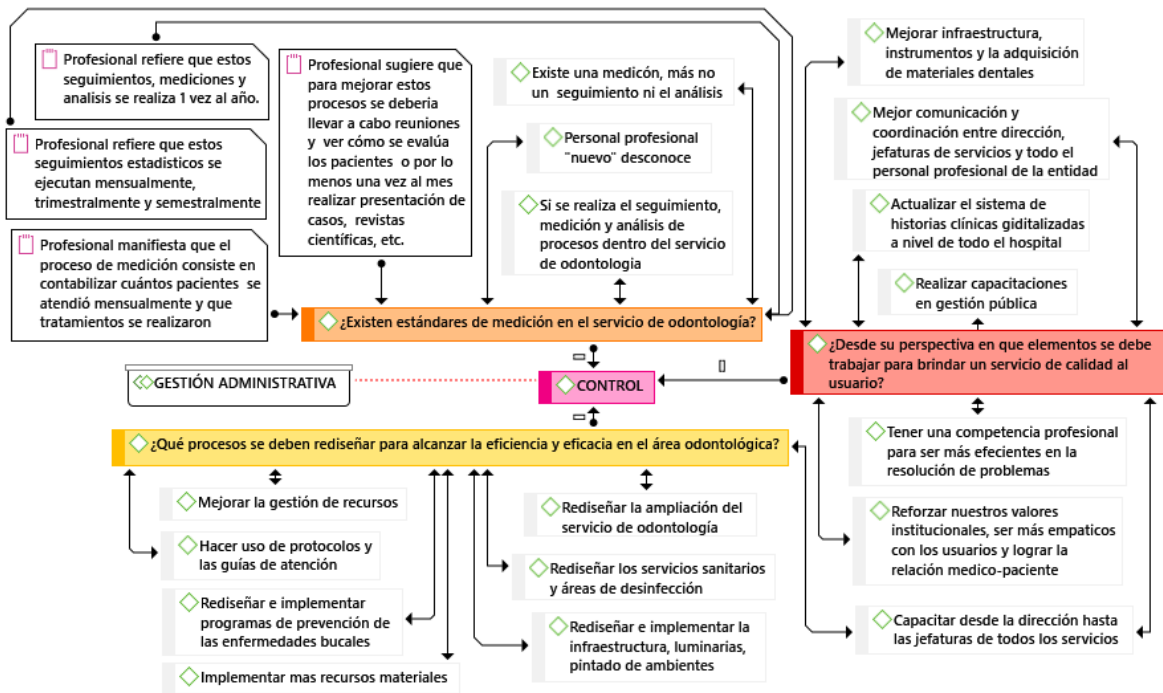


Figura 6. Control en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

El control en la gestión administrativa es sustancial, está dividido en 3 ítems, según la existencia de los estándares de medición en el servicio de odontología, los entrevistados refieren que solo existe una medición mas no un seguimiento ni un análisis, ésta medición consiste en contabilizar la cantidad de pacientes atendidos y los tratamientos realizados, dicha medición se lleva a cabo anualmente. Con respecto a los elementos en que se debe trabajar para brindar un mejor servicio refieren que es necesario la capacitación en gestión pública, mejorar la comunicación entra dirección, jefatura y todos los profesionales que laboran en el servicio, también sugieren mejorar la infraestructura, instrumentos y la adquisición de materiales, actualizar el sistema de historias clínicas digitalizadas a nivel de todo el hospital, la capacitación desde la dirección hasta las jefaturas de todos los servicios y por últimos reforzar los valores instituciones y ser más empáticos con los pacientes. Con respecto a los procesos que se deberían rediseñar para alcanzar la eficiencia y eficacia dentro del servicio de odontología; personal entrevistado refieren que se debe mejorar la gestión de recursos, hacer uso de las guías de atención, rediseñar la ampliación del servicio de odontología, rediseñar los servicios sanitarios y áreas de desinfección, implementar programas de prevención de

enfermedades de salud bucal y rediseñar e implementar la infraestructura, luminarias y pintado de ambientes.

Objetivo 6. Identificar las necesidades según la percepción de los profesionales en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.

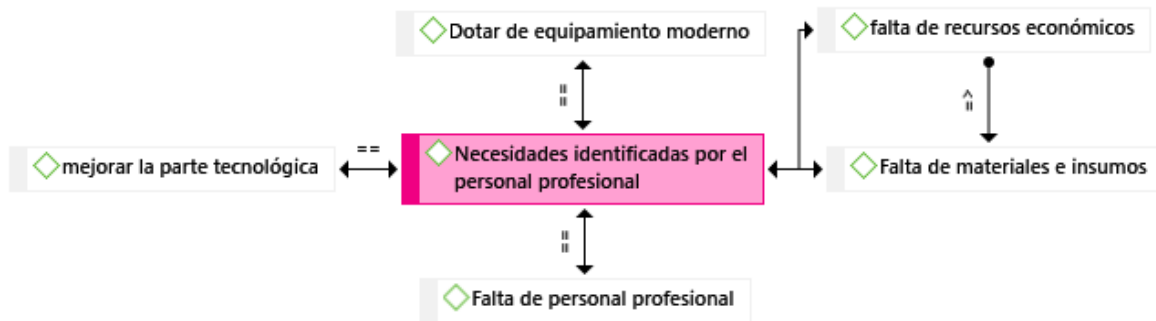


Figura 7. Necesidades identificadas por el personal profesional en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

Las necesidades identificadas de los entrevistados han sido muy claras, manifiestan que carecen de recursos económicos, materiales e insumos, falta de personal profesional, contar con un equipamiento moderno y mejorar la parte tecnológica del servicio de odontología del hospital regional docente las mercedes.

4. DISCUSIÓN

El propósito de ésta investigación es describir la situación actual de la gestión en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes - HRDLM desde la percepción del personal profesional, de los resultados de la investigación se estima que; de los entrevistados se ha conocido que no se les ha compartido la política institucional, mencionan que no recibieron una adecuada inducción y que tampoco se encuentra publicada la misión y visión, en las instalaciones de la institución en un lugar visible para el personal y público en general. Los resultados obtenidos coinciden con los de Santa Cruz M. 2020. (16) quien realizó un estudio relacionado a la comunicación interna en el mismo hospital objeto de estudio, el autor indica que no existe un buen clima organizacional, que existe deficiencias en

la comunicación interna donde prima la comunicación informal, finalmente propone que se refuerce los canales de comunicación y la información llegue a cada miembro de la institución. De los valores institucionales que se practican los entrevistados resaltaron valores como disciplina, humanidad, solidaridad, responsabilidad, servicio a las personas y respeto al ser humano, algunos entrevistados manifestaron que se deben reforzar los valores de la puntualidad y respeto, uno de los entrevistados manifestó que el valor que practica es el de fidelidad a la jefatura lo cual da indicios de que todo el personal no conoce los valores institucionales, de acuerdo con Poccioni. M. 2019(27) la comunicación interna es un instrumento de gestión “lo que no se comunica, no existe” el autor resalta que, es imperativo implementar canales de comunicación interna y externa ya que un lenguaje común en la organización ayudará mejora en la gestión de procesos internos, la optimización de recursos y la atención al paciente, por otro lado, Mira. J. 2013(28) afirma que la comunicación se debe promover desde la dirección hacia el personal y pacientes y en todo sentido, comunicando la misión, visión, estrategias, metas, logros instruccionales, normas, indicaciones técnicas, con la finalidad de afianzar el estilo de hacer, reforzar cultura y lograr reputación. Promover la comunicación externa es fundamental dado que los médicos deben brindar a sus pacientes indicaciones, compartir conocimiento lo cual sirve como fuente de retroalimentación para mejorar en base a sus propuestas, ideas, sugerencias para lograr avanzar e innovar. De las estrategias para el cumplimiento de objetivos, los entrevistados manifestaron que desconocen, pero que sería importante crearlas para mejorar la gestión en el hospital, también manifiestan que existe un programa de “salud bucal” que se realiza a diario, otros refieren que se realiza de forma anual y otros manifiestan que no existe, refieren que existen programas de “Fluorización dental” y “Charlas educativas” los cuales se realizan como actividades por aniversario institucional, entrevistados no coinciden en sus respuestas y sobre la frecuencia en que se realizan dichos programas. Siendo una de las funciones fundamentales de la salud pública según la OPS(22) en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes se debe diseñar estrategias y programas para contribuir a la sociedad en cuanto al cuidado de la salud y la promoción; estos deben ser socializados con cada miembro de la institución.

En cuanto al proceso de atención a los pacientes en el HDLM, los entrevistados coinciden en la necesidad de simplificar dicho proceso para atender de forma rápida a los pacientes y evitar que elijan otros centros de atención, aquí es importante señalar, según Münch G. 2010. (23) que la gestión administrativa, se debe reforzar en el hospital ya que es un proceso que busca reorganizar de manera eficaz y eficiente los recursos de una organización para conseguir sus objetivos con una máxima productividad.(23) Con respecto al equipo de gestión, la mayoría de los entrevistados refieren que brindan de sí la mejor atención posible a los usuarios, pero que, lamentablemente no es de calidad, debido a que, existe carencia de equipamiento, materiales e insumos y una mala infraestructura. Los resultados obtenidos se asemejan los resultados de la investigación de Cáceres. A(11). (2016) quien sostiene que para alcanzar la calidad en el servicio y el nivel de satisfacción del usuario, se debe; capacitar al personal, mejorar los niveles de comunicación y adecuar la infraestructura hospitalaria y la organización operativa. Con respecto a los procesos de simplificación todos los entrevistados consideran que es muy necesaria la simplificación con respecto a los formatos de historias clínicas, sugieren que debería ser digitalizada, aquí es importante señalar que según Cruz. M. 2020. (24) es vital implementar tecnologías de información y comunicación – TICS para lograr la eficiencia y eficacia en los hospitales públicos y privados. En cuanto a las funciones, entrevistados no coinciden con sus respuestas; la mayoría manifiesta que no se gestiona de manera óptima el tiempo y los recursos, no existe un manual de organización y funciones, refieren que el servicio de odontología no cuenta con recursos propios a comparación de los demás servicios del hospital, Según Hernández B. et al 2018.(26) sostiene que la organización como parte de la gestión administrativa juega un papel muy significativo, ya que, sirve para establecer ciertas funciones y actividades de cada servicio de manera clara y concisa.

Concerniente al tema de integración en el HDLM, entrevistados manifiestan que si existe una medición del desempeño personal, sin embargo no existe un plan de capacitación, cada profesional se capacita con sus recursos propios, refieren que la cantidad de personal es insuficiente, que no hay especialidades dentro del servicio para brindar una mejor atención, y que no recibieron una inducción adecuada por parte de las autoridades directivas de la entidad. Tal como manifiesta

Pinella V(18). (2019). La calidad de atención si está directamente vinculada con establecer el manual de organización y funciones, comunicar la política institucional, realizar capacitaciones y talleres sobre la atención al usuario, confianza, seguridad y empatía. Respecto a los recursos materiales en el HRDLM existe algunas deficiencias, los materiales que no hay en el servicio de odontología los pacientes tiene que conseguirlos con sus propios recursos para poder ser atendidos, en cuanto a recursos tecnológicos cuentan con equipamiento antiguo, y con lo que concierne a los recursos financieros no son suficiente. Vale la pena resaltar que para lograr una mayor productividad, según Münch G. 2010. (23) se debe realizar la integración de los componentes recursos materiales, recursos humanos, recursos tecnológicos y recursos financieros, basado en los principios de la provisión de elementos necesarios, calidad de los insumos y materiales, además, que las personas que formen parte de la empresa y reúnan los conocimientos, habilidades, competencias y experiencias necesarias para desempeñar el trabajo.

En cuanto a la dirección en el HRDLM, entrevistados han manifestado que no existe una comunicación interna entre dirección, jefatura y trabajadores del hospital, manifiestan también que no se toman en cuenta los requerimientos y expectativas del usuario como retroalimentación para la toma de decisiones debido a que no se evalúa la calidad de atención, además refieren que no existe una adecuada motivación por parte de dirección. Tal como destaca Hellriegel D. et al. 2010. La dirección involucra motivar a terceros con el propósito de que desempeñe las tareas necesarias para conseguir las metas de la organización.(29) Del mismo modo da cuenta de la realidad Aspiazu. E (2018) (5) que en los hospitales públicos se hace de gran necesidad desarrollar un modelo de Gestión Hospitalaria con enfoque a los 3 niveles; Nacional - Macrogestión, Regional - Mesogestión y Local - Microgestión hospitalaria, con la finalidad de lograr la integralidad y mayor impacto en la atención. Desde otra perspectiva Benington & Moore (2010) (27) enfatizan en que se debe agregar valor público a los servicios que se brindan a los ciudadanos, explican que el valor público se traduce en la satisfacción del usuario y los elementos en los que se fundamenta el valor público son; la confianza (legitimidad), los servicios (satisfacción de necesidades y expectativas) y los resultados (personas felices), todo ello en el marco de una gestión pública moderna.

Münch G. 2010. (23) Señala que el control es la etapa del proceso de gestión, a través el cual se pueden implantar estándares para calcular los resultados conseguidos con la finalidad de corregir, mejorar continuamente el desempeño de la empresa y prevenir desviaciones, en cuanto al control en el HRDLM, los entrevistados han declarado que existe un control del cumplimiento de objetivos, tan solo relacionados al número de pacientes atendidos, aquí es importante mencionar que no solo basta controlar el número de pacientes atendidos. Según Zamora. M (2017) La gestión de procesos permite la coordinación total de todas las actividades y recursos de la organización para lograr los objetivos propuestos, respecto a los elementos de la gestión por proceso tenemos que; es un enfoque sistémico funciona en conjunto como un engranaje para alcanzar los objetivos, busca administrar una buena relación y comunicación entre el personal, en el desarrollo de funciones y en todas las áreas, busca mejorar la eficacia y eficiencia. El autor resalta que otro punto interesante es utilizar el ciclo de gestión de calidad de Deming/Shewhart, o también conocido como ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)(31). Tal como lo manifiesta Sánchez. J. 2021 las políticas de salud bucal deben ser estudiadas de forma integral y de diferentes perspectivas para que sean sostenibles en el tiempo, además, se debe medir su efecto de manera periódica para lograr un mayor impacto en la atención del usuario.(10)

A propósito de las necesidades identificadas de los entrevistados han sido bastante concluyentes, manifestaron que escasean de recursos económicos, tecnológicos, materiales e insumos, falta de personal profesional, falta de especialidades odontológicas, no se cuenta con un equipamiento moderno en el servicio de odontología del HRDLM a causa de la deficiente gestión que se está llevando a cabo; algo similar ocurre con la investigación que realizó Sánchez. G (2015)(12) donde refiere que tan solo la falta de insumos, evita que no se lleve a cabo los tratamientos requeridos por el usuario, lo cual afecta la calidad de atención, coincidentemente en un estudio realizado por Prado. W. (2018)(14) en 6 hospitales en Lima, identifico que existe falta de capacitación, falta de recurso humano, liderazgo de la alta dirección, falta de equipamiento, infraestructura y presupuesto.

5. CONCLUSIONES

1. En la gestión del Hospital Regional Docente Las Mercedes, se encontraron múltiples deficiencias en la planeación en el servicio de odontología, según los resultados no se ha compartido la política institucional (misión, visión y valores institucionales), los entrevistados no identificaron estrategias para el cumplimiento de objetivos, sin embargo, resaltaron la importancia de diseñarlas e implementarlas para mejorar la gestión en el hospital. En cuanto a los programas enfocados a la prevención y educación en salud bucal, los entrevistados no coinciden en sus respuestas respecto a los programas existentes y la frecuencia con los que se realizan indicio de que no existe una buena comunicación interna.
2. En cuanto a la organización y en lo que refiere a procesos de atención existen 2, el proceso de los usuarios asegurados y los que no cuentan con el seguro. En cuanto al equipo de gestión entrevistados refieren que como profesionales siempre brindan todo de sí para la atención pero se ven limitados debido al bajo presupuesto asignado, falta de personal profesional, personal de servicio y mantenimiento, la no existencia de áreas especializadas, falta de equipamiento y materiales; por otro lado los entrevistados manifestaron la necesidad de rediseñar y simplificar el proceso de la atención al paciente quien busca atención inmediata, contar con el sistema de historias clínicas digitalizadas y aperturar el horario de atención por las tardes. Cuando se les consultó sobre los organigramas y funciones, la mayoría de los entrevistados manifestaron la inexistencia de MOF, refirieron que no se cumple a cabalidad sus funciones y horario dentro del servicio.
3. Del análisis de la subcategoría de la integración, se identificó que los factores que intervienen en la calidad de atención en relación a recursos humanos, es la cantidad insuficiente de personal, la inadecuada inducción al personal antes del inicio de sus actividades, la inexistencia de plan de capacitación al personal por parte de la entidad. De los recursos materiales, entrevistados manifestaron que son insuficientes al igual que los recursos financieros y con respecto a los recursos tecnológicos refirieron que el equipamiento es antiguos y limitado.

4. Como resultado del análisis de la dirección del hospital, se concluye que no se promueve una buena comunicación interna, no toman en cuenta los requerimientos y expectativas del usuario debido a que no se evalúa calidad de atención lo que no aporta a la retroalimentación para la mejora continua, por otro lado, la mayoría de entrevistados refieren que no existe una motivación por parte de dirección y jefatura, debido al constante cambio de autoridades directivas en los 2 últimos años.
5. En el servicio de odontología, los entrevistados manifestaron diferentes posturas respecto al control, existe una medición de los indicadores, más no se realiza un seguimiento ni un análisis, esta medida de control identificada consiste en evaluar la cantidad de pacientes atendidos y tratamientos realizados, se ejecutan de forma mensual, trimestral, semestral y anual. Con respecto a los elementos que se debe trabajar para brindar un servicio de calidad al usuario, manifiestan que se debe realizar capacitaciones desde la dirección hasta las jefaturas de todos los servicios en gestión pública, reforzar los valores institucionales, actualizar el sistema de historias clínicas digitalizadas, mejorar la infraestructura, instrumentos y adquisición de materiales, sin dejar de lado la comunicación y coordinación entre compañeros de trabajo. Por otro lado, entrevistados señalan que para alcanzar la eficiencia y eficacia en el servicio de odontología se debe rediseñar ciertos procesos como: Mejorar la gestión de recursos, hacer uso de protocolos y guías de atención, rediseñar e implementar programas de prevención de enfermedades bucales, ampliación del servicio de odontología, servicios sanitarios y áreas de desinfección, iluminarias y pintado de ambientes.
6. De la percepción de los entrevistados se identificó que en el servicio de odontología del HRDLM necesitan recursos económicos, tecnológicos, materiales e insumos, personal profesional, especialidades odontológicas, y un equipamiento moderno.

6. RECOMENDACIONES

1. A la dirección del Hospital Regional Docente las Mercedes, implementar canales de comunicación interna y externa para que todo el personal conozca la política

y valores institucionales así como, las estrategias para el cumplimiento de objetivos, los programas y la frecuencia con las que se realizan, con esto se logrará una mejora en la gestión de procesos, la optimización de recursos y la atención adecuada a los paciente.

2. Al gobierno nacional, realizar la simplificación de los procesos de atención, así como, la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicación -TICS en la gestión documental para facilitar la gestión administrativa de historias clínicas, contar con información de forma rápida, accesible y actualizada para lograr la eficiencia y eficacia en los hospitales públicos.
3. A la dirección, a las jefaturas de los diferentes servicios y a todo el personal del HRDLM realizar una buena gestión de los recursos, para ello se debe dar a conocer el MOF, brindar capacitaciones de acuerdo a un plan, promover una buena comunicación interna y realizar reuniones de trabajo frecuentes.
4. A la dirección y jefaturas del HRDLM tomar en cuenta las expectativas y requerimientos del personal y de los usuarios, usar ésta información para la retroalimentación a los procesos y la mejora continua, así mismo se recomienda mejorar la comunicación interna y externa con la finalidad de que todo el personal este comprometido y se logre alcanzar todo los objetivos de la organización, creando de esta manera valor público al servicio que se brinda.
5. A la dirección y jefaturas del HRDLM promover las capacitaciones a nivel de todo el personal que labora en la institución, poner en práctica la utilización de ciclo de gestión de calidad de Deming/sherwhart, o también conocido como ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar).
6. Al gobierno nacional asignar el presupuesto necesario al sector salud para cubrir todos las necesidades y se logre brindar un buen servicio a la comunidad, además implementar una buena gestión de los recursos en los hospitales, generando valor público.

REFERENCIAS

1. Alarcon R. Acceso a la Atención Odontológica e Inequidad en el Perú en el Año 2015 [citado 13 de enero de 2015]. *Odontol Act Rev Científica*. 2018; 3(1):13-20. Disponible en: <https://doi.org/10.31984/oactiva.v3i1.143>.
2. Ministerio de Salud. Análisis de situación de salud del Perú [Internet]. Lima - Perú: Cengage Learning; 2019. Disponible en: <https://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5132500>
3. Parrales VC. Acceso a Servicios Odontológicos y Derecho a la Salud en el Perú [Internet]. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018 [citado 11 de febrero de 2018]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1412/Acceso_ParralesValencia_Christopher.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Alcalde J, Lazo O, Nigenda G. Sistema de salud de Perú. *Salud Pública México*. 2011; 53:243-254. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/spm/2011.v53suppl2/s243-s254/es/>
5. Aspiazu E. Gestión Hospitalaria. Universidad Ricardo Palma. 2018 [citado 12 feb 2018]; 14. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/1119>
6. Macetas D. Análisis de la eficiencia del gasto en salud regional en Perú entre 2009 y 2018 [Internet]. [Lima - Perú]: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2020 [citado 5 de julio de 2021]. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652187/Macetas_AD.pdf?sequence=3&isAllowed=y
7. Sociedad de Comercio Exterior del Perú - COMEXPERÚ. Informe de calidad del gasto público en salud 2019 [Internet]. Lima - Perú; 2019 [citado 5 de julio de 2021] p. 20. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/informe-calidad-001.pdf>
8. Instituto Peruano de Economía. Inversión en el sector salud [Internet]. Instituto Peruano de Economía. 2021 [citado 5 de julio de 2021]. Disponible en: <https://www.ipe.org.pe/portal/inversion-de-pandemia-salud/>
9. Capcha P, Sánchez N. Demanda de la Consulta Odontológica Según Sector Público y Privado en el Perú [Internet]. Lima - Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [Citado 11 de febrero de 2021]. Disponible en: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3765/Demanda_CapchaDuymovich_Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. Sánchez J. Reflexiones sobre políticas Públicas de salud y el Plan Nacional de Salud Bucal del Ecuador [Internet]. Ecuador: Universidad Israel; 2021. Disponible en:

<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2704/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2021-014.pdf>

11. Cáceres C. Evaluación del Nivel de Satisfacción y Propuesta de Mejoramiento de la Calidad en el Servicio de Odontología del Hospital Alberto Correa Cornejo, del Ministerio de Salud Pública, en la Parroquia de Yaruquí, [Internet]. Quito - Ecuador. Universidad Central del Ecuador; 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11665/1/T-UCE-0006-004-2016.pdf>
12. Sánchez G. Decisiones Gerenciales y Calidad de Atención en el Departamento de Odontología del Hospital Abel Gilbert Pontón de Guayaquil - Ecuador [Internet]. Ecuador: Universidad Técnica de Babahoyo; 2015. Disponible en: <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/1772/T-UTB-CEPOS-MGSS-000023.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Grados C. Modelo de Gestión para Mejorar la Calidad de Atención en los Servicios de Odontología de la Red de Salud San Martín, 2019 [Internet]. Tarapoto - Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46953/Grados_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Prado W. Nivel de Desarrollo de la Gestión por Procesos en los Hospitales de Nivel II de Lima Metropolitana - Ministerio de Salud [Internet]. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2018. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10157/Prado_gw.pdf?sequence=3&isAllowed=y
15. Vega D. Capacidad Resolutiva del Servicio de Odontología del Hospital Base III José Cayetano Heredia Essalud, Piura 2017 [Internet]. Piura - Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/736/vega_od.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. Santa Cruz M. Estrategias de Comunicación Interna para Mejorar el Clima Organizacional de un Hospital Público de Chiclayo. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7780>
17. Pérez E. Gestión del Hospital Luis Heysen Incháustegui de la Región Lambayeque Frente a la Pandemia COVID-19 [Internet]. Chiclayo - Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47541/P%c3%a9rez_GEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Pinella M. Programa de Gestión de Calidad para Mejorar la Atención en el Servicio de Odontología del Centro de Salud Atusparias [Internet]. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán; 2019. Disponible en: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6463/Pinella%20Vega%20Melissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

19. Organización Mundial de la Salud. Preguntas más frecuentes [Internet]. [Citado 18 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
20. Cerón X. Relación de Calidad de Vida y Salud Oral en la Población Adolescente. CES odontol. [Internet]. 1 de octubre de 2018 [citado 3 de julio de 2021]; 31(1):38-46. Disponible en: <https://revistas.ces.edu.co/index.php/odontologia/article/view/4233>
21. Manrique, E. Salud Pública Estomatológica. Revista Estomatológica Herediana. Octubre del 2016; 26(4):203-5. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4215/421550073001.pdf>
22. Alfaro N. Los determinantes Sociales de la Salud y las Funciones Esenciales de la Salud Pública Social. Salud Jalisco. 2014; Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/saljalisco/sj-2014/sj141j.pdf>
23. Münch L, Patiño F. Administración: Gestión Organizacional, Enfoques y Proceso Administrativo. [Internet]. 1ra Ed. México: Prentice Hall; 2010. Disponible en: <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
24. Cruz M. Digitalización de Historias Clínicas: Análisis de un Proyecto en un Contexto Real en el Servicio Extremeño de Salud en España. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud [Internet]. Septiembre del 2020. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2307-21132020000300011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
25. Amaya J. Gerencia: Planeación & Estrategia. Fundamentos, Modelo y Software de Planeación [Internet]. 4ta Ed. Universidad Santo Tomas de Aquino; 2005. 142 p. Disponible en: <https://books.google.es/books?id=8Flzg6f8dOsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
26. Hernández R, Fernández C, Baptista P, Méndez S, Mendoza C. Metodología de la investigación [Internet]. 6ta Ed. Mexico: McGrawHill; 2014. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
27. Poccioni T. La Comunicación en Hospitales: Enfoques y Perspectivas [Internet]. 2019. [Citado 29 de agosto de 2019]; 1(63):e189. Disponible en: <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/5092>
28. Mira J. La comunicación Interna en el Hospital [Internet]. 2013 [citado 25 de junio de 2021]; 10:8 Disponible en: <http://e->

spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500714/n10.8_Comunicaci__n_Interna_Hospital.pdf

29. Hellriegel D, Jackson S. Slocum J. Administración. Un Enfoque Basado en Competencias. [Internet]. 12ª. Ed. México: Cengage Learning Editores; 2010 [citado 25 de junio de 2021]. Disponible en: <https://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=5132500>
30. Benington J, Moore M. Public Value: Theory and Practice [Internet]. 1ª Ed. Harvard University USA.: Macmillan International Higher Education; 2010. [Citado 25 de junio de 2021]. 333 p. Available from: https://www.macmillanihe.com/resources/sample-chapters/9780230249042_sample.pdf
31. Zamora M. Teoría de la Gestión por Procesos: Un Análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de la Plata [Internet]. Universidad Nacional de La Plata; 2017 [citado 25 de junio de 2021]. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/61203>

ANEXOS

ANEXO 1. Carta de presentación



“Año de la Universalización de la Salud”

Pimentel, 22 de febrero del 2021

Sr:

Elmer Alberto Delgado Senmache
Director Ejecutivo
Hospital Regional Docente Las Mercedes
Ciudad. -

Asunto: Presento a la Srta. ANGELA LUCERO CAMPOS ARTEAGA, estudiantes de Estomatología para elaborar el desarrollo de su Tesis denominada: PERCEPCIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL REFERENTE A LA GESTIÓN EN EL ÁREA ODONTOLÓGICA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES LAMBAYEQUE – 2021.

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo, a nombre de la Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud y a la vez presentar al estudiante: ANGELA LUCERO CAMPOS ARTEAGA con DNI 75164918, Código universitario 2141819825, Ciclo: IX, quien se encuentra apta para ejecutar su Tesis denominada: Percepción del personal profesional referente a la gestión en el área odontológica del Hospital Regional Docente Las Mercedes Lambayeque – 2021.

Esta actividad académica esta consignada en el plan de estudios y tiene la finalidad de que el estudiante corrobore los conocimientos adquiridos a la fecha, en escenarios del entorno laboral relacionado con su especialidad. Para ello, solicitamos su autorización, a fin de que se le brinde las facilidades necesarias dentro de su institución y en coordinación con su persona por el tiempo de 03 meses para la aplicación de encuestas y/o entrevistas al personal del área de odontología.

En espera de su atención a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Cordialmente,

Paola La Serma Solari
Directora (e) Escuela de Estomatología

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 2. Autorización del HRDLM



Nº 013/ 21

AUTORIZACIÓN

El Director y el Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "Las Mercedes" Chiclayo, Autoriza a:

CAMPOS ARTEAGA
ANGELA LUCERO

Estudiantes de la Facultad de Estomatología de la Universidad Privada Señor de Sipán; Para que realicen la Ejecución del Proyecto de Tesis Titulado: "*Percepción del Personal Profesional referente a la Gestión en el Área Odontológica del Hospital Regional Docente Las Mercedes Chiclayo 2021*" en los Servicios del Departamento de Odontoestomatología de este nosocomio, debiendo al término remitir las conclusiones respectivas.

Chiclayo, Abril 2021

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD LAMBAYEQUE
HOSPITAL "LAS MERCEDES" - CHICLAYO
[Firma]
Dr. Plinio Junior Muro Solano
DIRECTOR EJECUTIVO
C.M.P. 64261 - R.N.E. 38154

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSP. REG. DOC. "LAS MERCEDES" CH.
[Firma]
Mag. Isabel C. Lizarraga de Magaña
C.E.P. 4318
JEFE DE UNIDAD DE APOYO A LA
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

ANEXO 3. Instrumento de recolección de datos

TÍTULO:

Percepción del personal profesional referente a la gestión en el área odontológica del Hospital Regional Docente las Mercedes Lambayeque - 2021

GUÍA DE ENTREVISTA:

Dirigida a personal relacionado con la gestión odontológica del Hospital Regional las Mercedes

Entrevistado:

Cargo:

Institución:

Preguntas

Planeación:

- ¿Según su opinión en el HRDM, todo el personal del área odontológica conoce y comparte la misión y visión de la organización?
- ¿Qué valores practica el personal del área odontológica del HRDM y cuáles son los que a su parecer se deben reforzar en el personal?
- ¿Puede Ud. mencionar las estrategias implementadas en el área odontológica del HRDM para el logro de los objetivos?
- ¿Puede Ud. mencionar si en el área odontológica del HRDM existen programas enfocados a la prevención y educación de la salud bucal?

Organización:

- ¿Cuál es el proceso de atención de un paciente en el área odontológica?
- ¿Cree que el servicio que brinda el hospital en el área odontológica es de calidad y está orientada a la satisfacción del ciudadano?
- ¿Según su opinión se necesita realizar un rediseño de procesos o realizar una simplificación en la atención al ciudadano?

- ¿Desde su experiencia el personal gestiona de manera óptima el tiempo y los recursos?
- ¿El personal según su cargo conoce y cumple con sus funciones?

Integración:

- ¿Existe en la entidad un plan de capacitación frecuente y permanente al personal?
- ¿Sin importar la modalidad de contratación cree Ud. que se realiza la inducción adecuada al personal antes del inicio de sus actividades?
- ¿Se mide el desempeño del personal, cada cuánto tiempo?
- ¿La cantidad de personal en el área odontológica del HRDM es suficiente para brindar al ciudadano un servicio oportuno y de calidad?
- ¿En el área odontológica del HRDM el flujo de recursos tecnológicos es el idóneo en características, cantidad y calidad?
- ¿En el área odontológica del HRDM el flujo de recursos materiales es el idóneo en características, cantidad y calidad?
- ¿Existe suficiente cantidad de elementos de protección personal para todos los trabajadores?
- ¿Cree Ud. que los recursos financieros destinados a la gestión de hospital son suficientes?

Dirección

- ¿Se promueve por parte del equipo directivo la comunicación interna horizontal?
- ¿Se toma en cuenta las expectativas y requerimientos del usuario como retroalimentación para el rediseño los procesos de atención y la toma de decisiones?
- ¿La dirección motiva en el personal el adecuado comportamiento, conductas y actitudes en el personal?

Control

- ¿Se realiza el seguimiento, medición y análisis de procesos del área odontológica del HRDM?

- ¿Qué procesos se deben rediseñar para alcanzar la eficiencia y eficacia en el área odontológica?
- ¿Desde su perspectiva en que elementos se debe trabajar para brindar un servicio de calidad al usuario?

ANEXO 4. Validación de instrumento

ANEXO 3. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente a una entrevista para determinar la validación como parte de la investigación titulada: "Percepción del personal profesional referente a la gestión en el área odontológica del Hospital Regional Docente Las Mercedes Lambayeque - 2021", para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante Angela Lucero Campos Arteaga.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, 02 de marzo del 2021.




HUGO MILTON OYOLA CORTEZ
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
ICAL N° 5645

ANEXO 3. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente a una entrevista para determinar la validación como parte de la investigación titulada: "Percepción del personal profesional referente a la gestión en el área odontológica del Hospital Regional Docente Las Mercedes Lambayeque - 2021", para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante Angela Lucero Campos Arteaga.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, 02 de marzo del 2021.



M.G. CPC. Miguel Angel Peña Palacios
DOCENTE DE ESCUELA DE POSGRADO
MATRICULA 02 - 0532

MIGUEL ANGEL PEÑA PALACIOS
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA
02-6532

ANEXO 3. CONSTANCIA DE REVISIÓN DEL EXPERTO

Mediante el presente documento hago constar que he revisado el instrumento de medición correspondiente a una entrevista para determinar la validación como parte de la investigación titulada: "Percepción del personal profesional referente a la gestión en el área odontológica del Hospital Regional Docente Las Mercedes Lambayeque - 2021", para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista del estudiante Angela Lucero Campos Arteaga.

Concluyo que el instrumento presenta validez de contenido y puede ser aplicado para medir la variable principal del estudio.

Doy fe de lo expuesto.

Chiclayo, 02 de marzo del 2021.



Econ. Rommel Félix Sánchez Paredes
CELAM 254

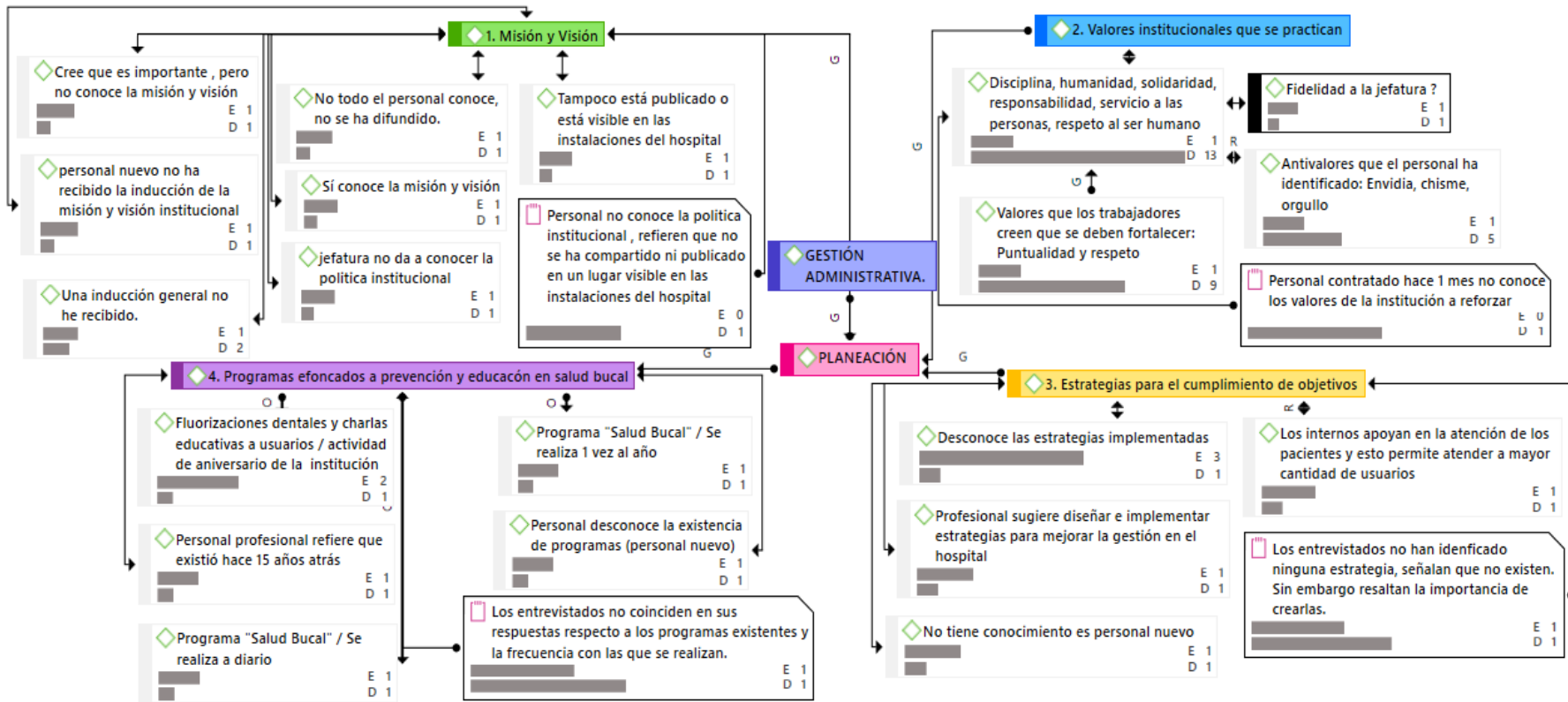
Rommel Félix Sánchez Paredes
Maestro en Gestión Pública
CELAM 254

ANEXO 5. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Marco Teórico	Categoría	Subcategoría	Metodología
Problema general	Objetivo General	✓ Salud	Gestión Administrativa	A. Planeación B. Organización C. Integración D. Dirección E. control	Enfoque: Cualitativo Diseño: Fenomenológico Muestra: 5 participantes Escenario: Hospital Regional Docente Las Mercedes – Lambayeque. Técnica: entrevista
¿Cuál es la situación actual de la gestión en el servicio de odontológica del Hospital Regional Docente las Mercedes 2021 desde la percepción del personal profesional?	Describir la situación actual de la gestión en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes desde la percepción del personal profesional.	✓ Salud Bucodental			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos:	✓ Salud Pública			
¿Cuál es la situación de la planeación en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes?	Realizar un análisis de la planeación en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.	✓ Importancia y funciones esenciales de la salud pública			
¿Cómo es el nivel de organización existente en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes?	Conocer el nivel de organización existente en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.	✓ Gestión Hospitalaria			
¿Cuáles son los aspectos de la integración que influyen en la calidad de atención a los usuarios en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes?	Identificar qué aspectos de la integración en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes influye en la calidad de atención a los usuarios.	✓ Gestión Administrativa			

¿Cuál es la gestión que realiza la dirección en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes?	Analizar la gestión que realiza la dirección en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.				
¿Cuáles son las medidas de control que se realizan en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes?	Conocer las medidas de control que se realizan en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.				
¿Cuáles son las necesidades identificadas según la percepción de los profesionales en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes?	Identificar las necesidades según la percepción de los profesionales en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes.				

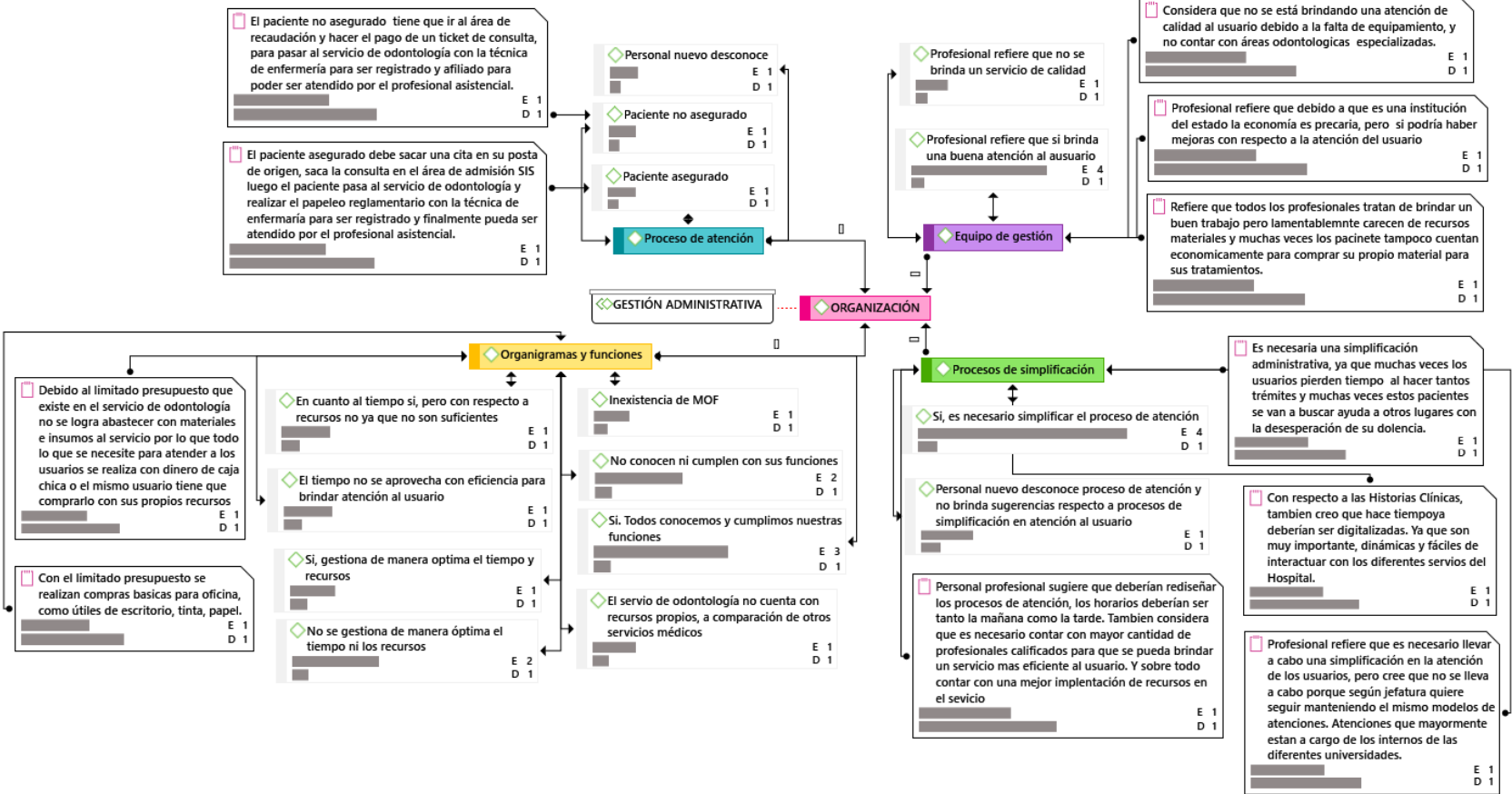
ANEXO 5. Objetivo 1. Análisis de la planeación en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes. (Gráfico con densidad y enraizamiento)



Planeación en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

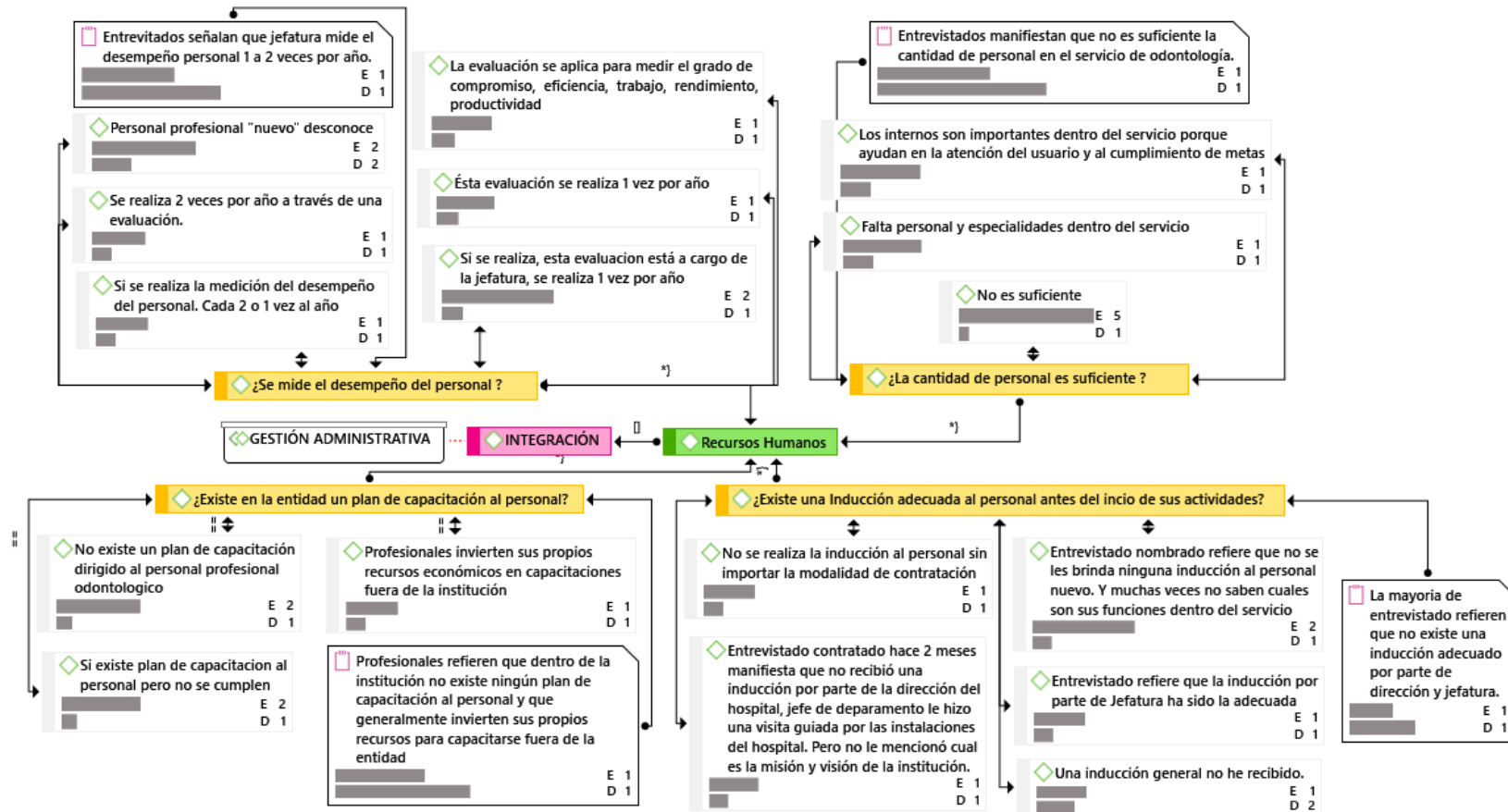
ANEXO 6. Objetivo 2. Conocer el nivel de organización existente en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes. (Gráfico con densidad y enraizamiento)



Organización en el servicio de odontología.

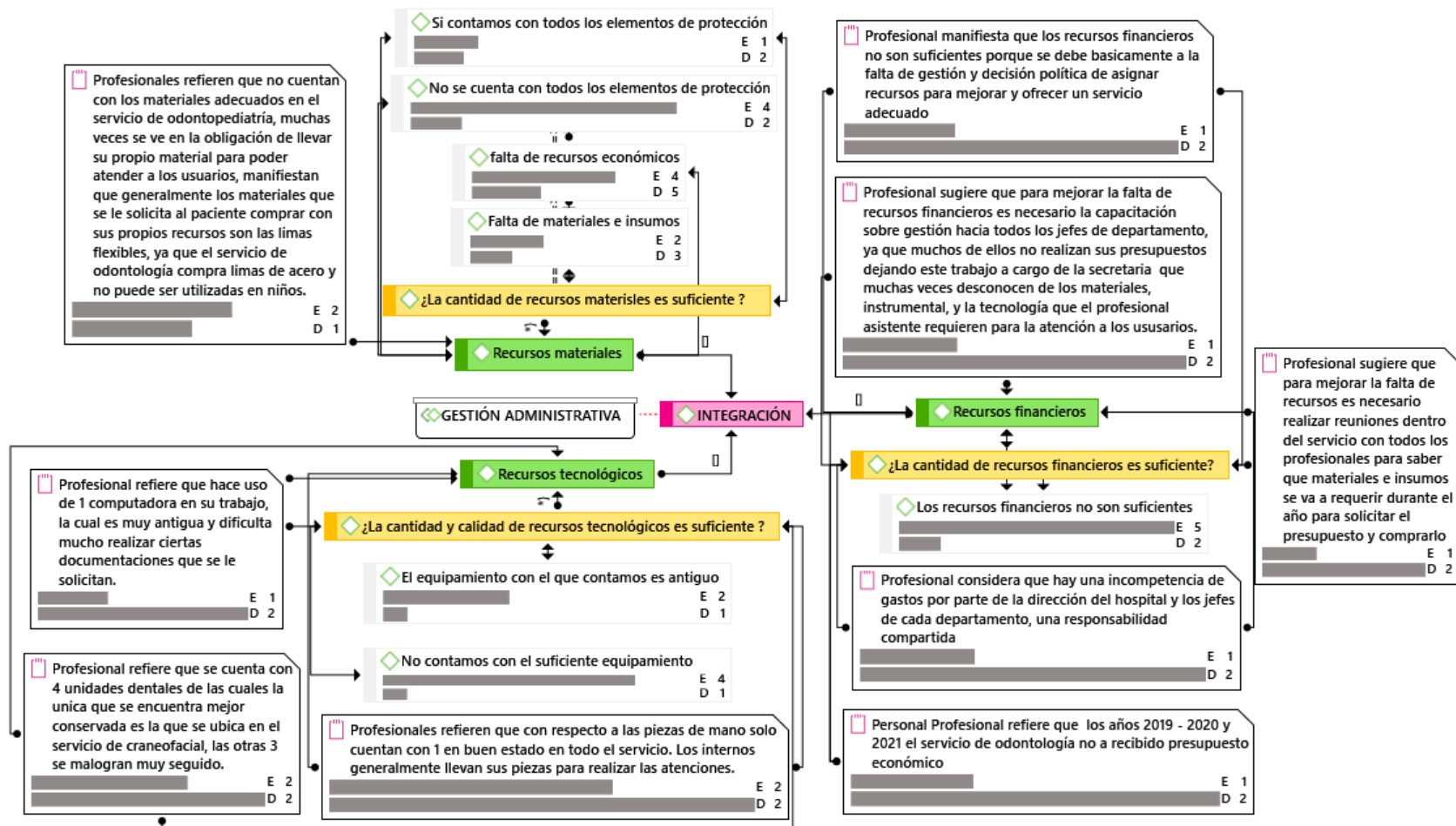
Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 7. Objetivo 3. Identificar qué aspectos de la integración en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes influye en la calidad de atención a los usuarios. (Gráficos con densidad y enraizamiento)



Integración – Recursos Humanos en el servicio de odontología.

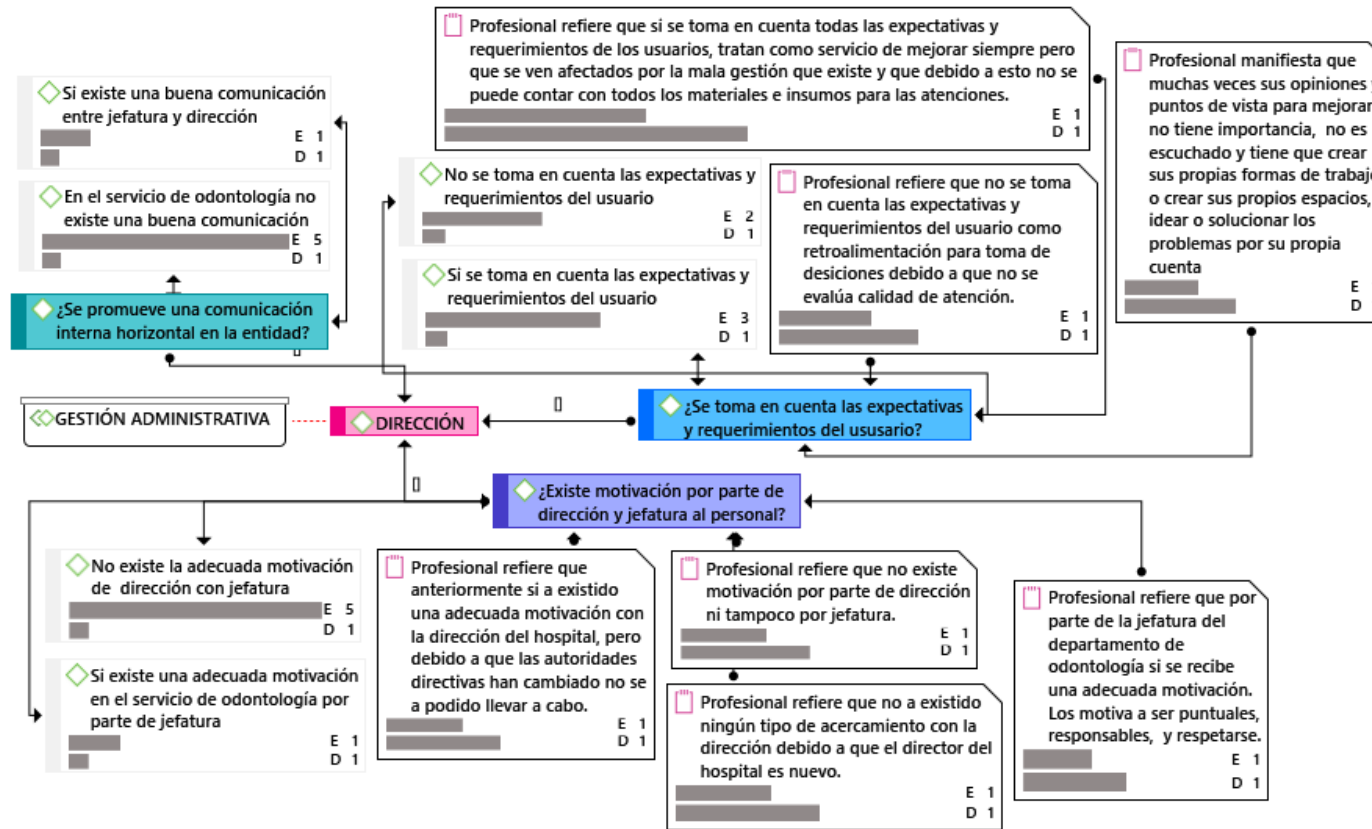
Fuente: Elaboración propia



Integración – Recursos Materiales, Financieros y Tecnológicos en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

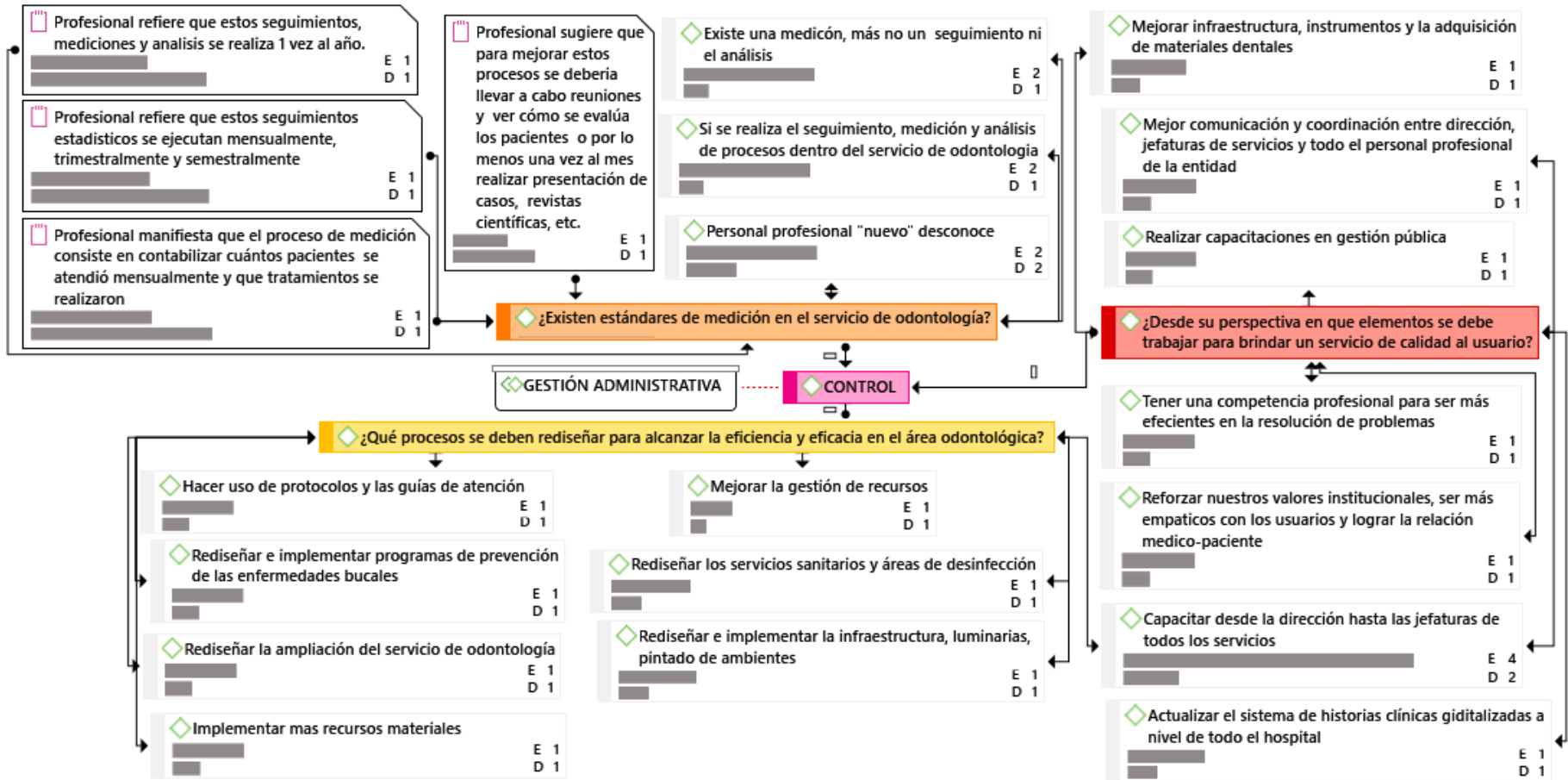
ANEXO 8. Objetivo 4. Analizar la gestión que realiza la dirección en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes. (Gráfico con densidad y enraizamiento)



Dirección en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

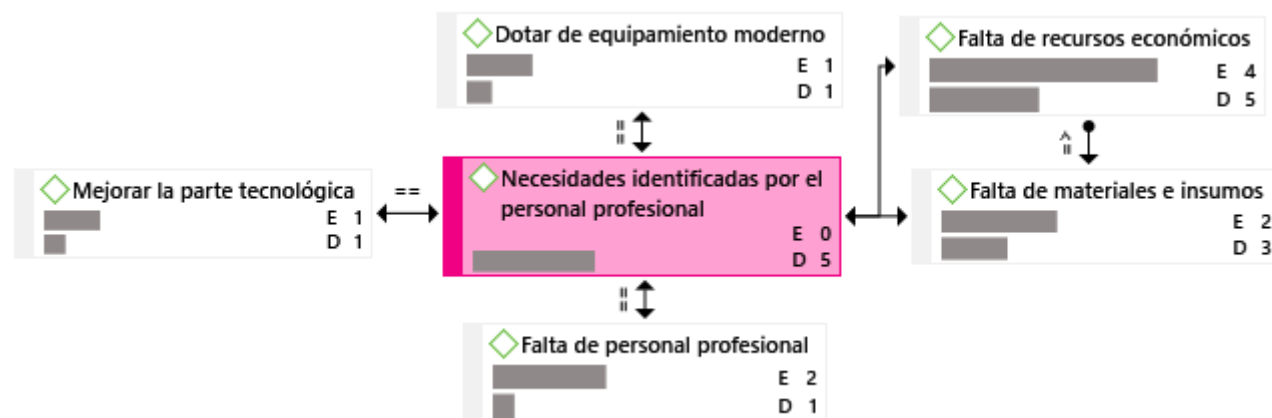
ANEXO 9. Objetivo 5. Conocer las medidas de control que se realizan en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes. (Gráfico con densidad y enraizamiento)



Control en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 10. Objetivo 6. Identificar las necesidades según la percepción de los profesionales en el servicio de odontología del Hospital Regional Docente las Mercedes. (Gráfico con densidad y enraizamiento)



Necesidades identificadas por el personal profesional en el servicio de odontología.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 11. Analisis de las entrevistas en el software Atlas Ti

The screenshot displays the Atlas Ti software interface. The top menu bar includes 'Archivo', 'Inicio', 'Buscar & Codificar', 'Analizar', 'Importar & Exportar', 'Herramientas', 'Ayuda', 'Documento', 'Herramientas', and 'Vista'. The ribbon below contains various tools for document management and analysis, such as 'Crear cita libre', 'Asignar códigos', 'Codificación in vivo', 'Codificación rápida', 'Buscar & Codificar', 'Codificación de grupo focal', 'Renombrar', 'Eliminar', 'Desvincular', 'Invertir dirección de vínculo', 'Relación', 'Comentario', 'Nube de palabras', 'Lista de palabras', 'Buscar en documento', 'Editar', and 'Imprimir'.

The main workspace is divided into three panes:

- Explorador del proyecto (Project Explorer):** Located on the left, it shows a hierarchical tree of codes. The root is 'GESTION ADMINISTRATIVA', with a sub-code 'PLANEACIÓN'. Under 'PLANEACIÓN', there are several codes: '¿Existe una Inducción adecuada al personal ant...', '¿Existen estándares de medición en el servicio c...', '¿La cantidad de personal es suficiente? {1-4}', '¿La cantidad de recursos financieros es suficien...', '¿La cantidad de recursos materisles es suficien...', '¿La cantidad y calidad de recursos tecnológicos...', '¿Qué procesos se deben rediseñar para alcanzar...', '¿Se mide el desempeño del personal? {1-7}', '¿Se promueve una comunicación interna horizc...', '¿Se toma en cuenta las expectativas y requerim...', '1. Misión y Visión {1-9}', '2. Valores institucionales que se practican {0-2}', '3. Estrategias para el cumplimiento de objetivos', '4. Programas efoncados a prevención y educac...', 'Actualizar el sistema de historias clínicas gidital', 'Antivalores que el personal ha identificado: Env...', 'Capacitar desde la dirección hasta las jefaturas', and 'competencia {1-1}'.
- Documento (Document):** The central pane shows a document titled 'D 1: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS'. It contains text with line numbers (13-18) and several paragraphs labeled A through E. Paragraph A states: 'A. No todo el personal conoce, Por ejemplo personal administrativo desconocen Lamentablemente. Pero nosotros sí conocemos lo que es la misión y Visión.' Paragraph B states: 'B. No todo el personal conoce y comparte la misión y visión del hospital.' Paragraph C states: 'C. Bueno yo creo que sí, el departamento de odontología tiene que estar integrado y seguir la misión y Visión para cumplir nuestras metas Cómo departamento.' Paragraph D states: 'D. No creo, tampoco lo he visto. Particularmente cuando hay personal nuevo que ingresa el servicio y me preguntan les hago llegar de alguna manera información. Pero de forma oficial que el hospital o el propio departamento les brinde no tengo conocimiento.' Paragraph E states: 'E. No conoce. fundamentalmente no se da a conocer por falta de comunicación por parte de la jefatura. Tampoco está publicado o está visible en algún lugar del hospital lo que es la visión y la misión.'
- Explorador & Analizar (Explore & Analyze):** Located on the right, it shows a visual representation of the codebook. It displays the 'GESTION ADMINISTRATIVA' and 'PLANEACIÓN' codes, along with their associated text segments from the document. For example, the code '1. Misión y Visión' is linked to the text in paragraph A.

The bottom of the screen shows the Windows taskbar with various application icons, the system tray, and the date '05/07/2021'.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 12. Administración de códigos, enraizamiento y densidad.

The screenshot shows the 'Administrador de códigos' window with the following data table:

Nombre	Enraizamiento	Densidad	Grupos
¿La cantidad de recursos financieros es suficiente?	1	2	
¿La cantidad de recursos materiales es suficiente ?	1	3	
¿La cantidad y calidad de recursos tecnológicos es suficiente ?	1	3	
¿Qué procesos se deben rediseñar para alcanzar la eficiencia y eficacia en el área odontológica?	1	9	
¿Se mide el desempeño del personal ?	1	7	
¿Se promueve una comunicación interna horizontal en la entidad?	1	3	
¿Se toma en cuenta las expectativas y requerimientos del usuario?	1	4	
1. Misión y Visión	1	9	
2. Valores institucionales que se practican	0	2	
3. Estrategias para el cumplimiento de objetivos	1	5	
4. Programas enfocados a prevención y educación en salud bucal	1	7	
Actualizar el sistema de historias clínicas digitalizadas a nivel de todo el hospital	1	1	
Antivalores que el personal ha identificado: Envidia, chisme, orgullo	1	5	
Capacitar desde la dirección hasta las jefaturas de todos los servicios	4	7	

At the bottom of the interface, there is a 'Comentario:' section with the text: 'Selecciona ítem para ver su comentario'.

Fuente: Elaboración propia.