



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Accesibilidad desde la perspectiva del paciente en el  
departamento de atención especializada en glaucoma,  
Instituto Nacional de Oftalmología, Lima -2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Cecilia Noemi Muñoz Lagos

**ASESOR:**

Mgr. Danilo Américo Sánchez Coronel

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2017**

## Páginas de jurado

---

Presidente

---

Secretario

---

Vocal

## **Dedicatoria**

A mi familia por su apoyo  
incondicional.

### **Agradecimientos**

Con cariño a Dios padre todo poderoso que me ilumina. Y demás personas que contribuyeron en la realización de la presente investigación.

**La autora.**

### **Declaración de autoría**

Yo, Cecilia Noemi Muñoz Lagos, estudiante de la Escuela de Post grado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Accesibilidad desde la perspectiva del paciente en el Departamento de atención especializada en Glaucoma, Instituto Nacional de Oftalmología, Lima -2016”, presentada en 109 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo no ha sido previamente presentado completo ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o auto, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 21 de Enero del 2017

---

Cecilia Noemi Muñoz Lagos

DNI: 09981403

## Índice

Carátula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autoría	v
Índice	vi
Resumen	ix
Summary	x
I. Introducción	11
1.1 Antecedentes	13
1.2 Marco teórico referencial	17
1.2.1 Derecho a la salud	17
1.2.2 Accesibilidad	18
1.2.3 Barreras para el cuidado de la salud	21
1.3 Marco espacial	21
1.4 Marco temporal	22
1.5 Contextualización: histórica, política, cultural, social. Supuestos teóricos	23
II. Problema de investigación	28
2.1 Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadoras	29
2.2 Formulación del problema de investigación	31
2.3 Justificación	32
2.4 Relevancia	34

2.5 Contribución	34
2.6 Objetivos	35
2.6.1 Objetivo general	35
2.6.2 Objetivos específicos	35
III. Marco metodológico	36
3.1 Tipo de estudio	37
3.2 Diseño	37
3.3 Escenario de estudio	38
3.4 Caracterización de sujetos	38
3.5 Trayectoria metodológica	39
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.7 Tratamiento de la información	40
3.7.1 Recojo de datos	40
3.7.2 Elaboración de reportes	40
3.7.3 Codificación	40
3.7.4 Categorización	41
3.7.5 Elaboración del reporte final	41
3.8 Mapeamiento	41
3.9 Rigor científico	42
IV Trabajo de campo	43
4.1 Elaboración de la guía de entrevista	44
4.2 Realización de entrevistas y observaciones	45
4.3 Análisis de datos	45
V. Conclusiones	59
VI. Recomendaciones	62
VII. Referencias bibliográficas	64
VIII. Apéndices	71

Apéndice 1 Guía de entrevista semiestructurada dirigido a paciente del departamento de atención especializada en Glaucoma del Instituto Nacional de Oftalmología (INO)	72
Apéndice 2 Consentimiento informado	74
Apéndice 3 Guía de entrevista semiestructurada dirigido a médico del departamento de atención especializada en Glaucoma del Instituto Nacional de Oftalmología (INO)	75
Apéndice 4 Resumen de ejecución presupuestal de gasto vs marco presupuestal 2016 al mes de Diciembre 2016 (INO)	76
Entrevistas transcritas de los pacientes	77
Análisis en ATLAS. ti de los pacientes	92
Entrevista a médico especialista en Glaucoma M.O Silvia Fernández Llerena	102
Entrevista a médico especialista en Glaucoma M.O Waldo Loayza Gamboa	107



## Resumen

En la tesis titulada “Accesibilidad desde la perspectiva del paciente en el Departamento de atención especializada en Glaucoma, Instituto Nacional de Oftalmología, Lima -2016” tiene como objetivo analizar el proceso de la accesibilidad desde la perspectiva del paciente en la atención en el Departamento de Glaucoma en el Instituto Nacional de Oftalmología en el año 2016. Nuestra población está experimentando un crecimiento exponencial y nuestra esperanza de vida se incrementa de igual manera y este crecimiento genera una mayor demanda de los servicios de salud necesitando una cobertura adecuada en todos sus niveles. El presente estudio es de enfoque cualitativo. El instituto es la institución más representativa en cuanto atención especializada en salud ocular del país. El departamento de atención especializada en Glaucoma atiende una población anualmente de más de veinte mil pacientes. Para nuestra investigación se realizó entrevistas a diez pacientes teniendo las entrevistas relación con cada uno de los objetivos específicos también. Nos interesa el tema en mención basado en la problemática que existe entre oferta y demanda de salud ocular existente.

Palabras clave: accesibilidad, perspectiva, paciente.

## Summary

In the thesis titled "Accessibility from the perspective of the patient in the Department of specialized care in Glaucoma, National Institute of Ophthalmology, Lima -2016" aims to analyze the process of accessibility from the perspective of the patient in care in the Department of Glaucoma at the National Institute of Ophthalmology in 2016. Our population is experiencing an exponential growth and our life expectancy increases in the same way and this growth generates a greater demand for health services, needing adequate coverage at all levels. The present study is qualitative approach. The institute is the most representative institution in terms of specialized eye care in the country. The specialty care department in Glaucoma serves an annual population of more than twenty thousand patients. For our research we conducted interviews with ten patients having the relationship interviews with each of the specific objectives as well. We are interested in the topic in question based on the problem that exists between the supply and demand of existing eye health.

Key words: accessibility, perspective, patient.