



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de la atención de la neumonía adquirida en la  
comunidad en el hospital Belén de Trujillo, 2015-2016”**

---

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Víctor Javier Fernández Gómez

**ASESOR:**

Dra. Haydee Florián Plasencia

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Gestión de los servicios de salud

**PERÚ – 2016**

**PAGINA DEL JURADO**

---

**Dra. Angela Rivera Begazo  
Presidente**

---

**Dra. Enma Verátegui Gálvez  
Secretario**

---

**Dra. Ernestina Florián Plasencia  
Vocal**

## **DEDICATORIA**

### **A Roxana:**

Mi amada esposa, que con su amor y paciencia sabe animarme en todo momento para seguir adelante y alcanzar mis metas.

### **A mis adorados hijos, Marcia y Fabián:**

Por su comprensión para concretar este anhelo, espero que este logro sea de estímulo para alcanzar los suyos.

### **A mis queridos padres:**

Que desde siempre con amor y esmero inculcaron a sus hijos valores, respeto y ansias de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por sentir su compañía en todo momento brindándome la fortaleza y sabiduría para culminar con éxito toda tarea emprendida.

Un profundo agradecimiento a los docentes de la Escuela de Post grado – Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Privada César Vallejo, que con sus enseñanzas acrecientan mi formación personal y profesional.

Así mismo a la asesora Dra. Haydee Florián Plasencia por su dedicación, motivación y paciencia en la elaboración del presente trabajo de investigación

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Víctor Javier Fernández Gómez con DNI N° 17913514, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, declaro que bajo juramento toda la documentación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo

**Trujillo, Noviembre del 2016**



---

**Víctor Javier Fernández Gómez**  
**DNI N° 17913514**

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, se pone a vuestra disposición el presente Proyecto titulado:

“Calidad de la atención de la neumonía adquirida en la comunidad en el hospital Belén de Trujillo, durante el periodo 2015 -2016”

Con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Título de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El presente proyecto ha sido desarrollado teniendo como base los conocimientos adquiridos durante mi vida, los cuales fueron aplicados en la Universidad César Vallejo, donde tuve la suerte de intercambiar conocimientos y prácticas lográndose de esta manera culminar exitosamente el proyecto que hoy presento.

Señores Miembros del Jurado, dejo a vuestro elevado criterio la evaluación del presente informe.

Trujillo, Noviembre del 2016

---

**Víctor Javier Fernández Gómez**  
**DNI N°17913514**

## ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
PRESENTACIÓN .....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Formulación del problema.....	21
1.4. Justificación.....	21
1.5. Hipótesis .....	22
1.6. Objetivos .....	22
II. MÉTODO.....	23
2.3. Población, muestra y muestreo .....	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	26
2.5. Métodos de análisis de datos.....	27
2.6. Aspectos éticos .....	28
III. RESULTADOS .....	29
IV. DISCUSIÓN.....	33
V. CONCLUSIONES .....	40
VI. RECOMENDACIONES .....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	42
VIII. ANEXOS.....	49

## RESUMEN

Las neumonías en adultos generan cada vez mayor morbilidad y mortalidad, sin embargo en la atención médica se han obtenido mejores resultados clínicos cuando se ha realizado según guías con evidencia científica, así mismo cada vez es más frecuente el uso de indicadores de calidad como herramienta de evaluación por auditores médicos. El presente trabajo de investigación tuvo como propósito determinar la calidad de la atención clínica de pacientes adultos hospitalizados con neumonía bacteriana adquirida en la comunidad según los estándares internacionales de calidad en el Hospital Belén de Trujillo, Perú. La investigación se realizó mediante el estudio descriptivo, de corte transversal, retrospectivo utilizando un diseño correlacional y tipo de muestreo probabilístico realizado en pacientes de los servicios de sala de emergencias, medicina interna y neumología con criterios diagnósticos de neumonía atendidos durante el periodo 2015 al 2016. La unidad de muestreo estuvo constituida por las historias clínicas y la técnica utilizada fue la de análisis documental. Se aplicó el instrumento elaborado por la Organización de Neumonía adquirida en la Comunidad (CAPO) del 2001, se seleccionaron sólo 10 indicadores de las 27 que evalúan la calidad de la atención médica. Se utilizó una ficha de recolección de datos y en el procesamiento se usó el paquete estadístico IBM SPSS Statistics 19.0 para Windows. Se aplicaron promedios para el grado de adherencia a las guías internacionales. En su evaluación de calidad de la atención médica se consideró clasificarla según el nivel de cumplimiento Óptimo (> 90%), Intermedio (entre 60 a 90%) y Bajo (< 60%). Se concluye que la calidad de la atención clínica de la neumonía bacteriana en el Hospital Belén de Trujillo según estándares internacionales y mediante evaluación del grado de cumplimiento de diez indicadores de calidad, un total de siete alcanzaron un puntaje de menos de 60% considerándose en general como de bajo cumplimiento. En base a estos hallazgos se recomienda el diseño de un plan de mejora de la calidad con abordaje integral de la atención de las neumonías direccionando recursos humanos, logísticos y financieros además de asegurar evaluación periódica de los procesos que permitan mejora progresiva en la atención de las neumonías.

Palabras clave: **Calidad de la atención, neumonía adquirida en la comunidad.**

## ABSTRACT

Pneumonia in adults generate increasing morbidity and mortality, however, in medical care, better clinical and economic results have been obtained when it has been carried out according to guidelines with scientific evidence. In addition, the use of quality indicators is increasingly used as an evaluation tool By auditors of the quality of care. The present study aimed to determine the quality of clinical care of adult patients hospitalized with bacterial pneumonia acquired in the community according to international quality standards at Belen hospital from Trujillo, Peru. The research was carried out by means of the cross - sectional, retrospective cross - sectional study using a correlational design and a probabilistic sampling type performed in emergency room, internal medicine and pneumology patients with diagnostic criteria for pneumonia treated during the period from 2015 to 2016 The sampling unit consisted of clinical records and the technique used was document analysis. The instrument developed by the Community-Based Pneumonia Organization (CAPO) of 2001 was applied, only 10 indicators were selected from the 27 that assess the quality of medical care. A data collection sheet was used and in the processing the statistical package IBM SPSS Statistics 19.0 for Windows was used. Averages were applied for the degree of adherence to the international guidelines. In its evaluation of quality of care, it was considered to be classified according to the level of compliance (> 90%), Intermediate (between 60 and 90%) and Low (<60%). It was concluded that the quality of the clinical care of bacterial pneumonia in the Belen hospital from Trujillo according to international standards and by evaluating the degree of compliance with ten quality indicators, a total of seven reached a score of less than 60% being considered in general As low compliance. Based on these findings, it is recommended the design of a quality improvement plan with a comprehensive approach to pneumonia care, directing human, logistic and financial resources, as well as ensuring periodic evaluation of the processes that allow progressive improvement in care.

**Keywords:** Quality of care, community-acquired pneumonia.