



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en la Estrategia Sanitaria  
Nacional de Prevención y Control de Infecciones de  
Transmisión Sexual VIH/SIDA del Hospital María  
Auxiliadora, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
Magister en Gestión de Servicios de la Salud**

**AUTORES:**

**Br. David Condori Navarrete**

**Br. Leticia Milagros Trigos Gonzales**

**ASESOR:**

**Mg. Danilo Sánchez Coronel**

**SECCIÓN**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Calidad de los Servicios de Salud**

**PERÚ – 2016**

### **Dedicatoria**

A Dios, por ser nuestro guía en todo momento y a nuestros Padres, por ser modelos a seguir y fuente de inspiración.

## **Agradecimiento**

A los docentes de nuestra Universidad, quienes con su tolerancia y capacidad profesional, nos dieron la orientación necesaria para que veamos culminada esta nueva etapa profesional de nuestras vidas. Y también agradecer a todos aquellos que directa e indirectamente nos ayudaron a realizar esta investigación.

## **Presentación**

En cumplimiento a la normativa vigente en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud, presentamos el siguiente trabajo de tesis titulado: “Calidad de atención en pacientes de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Infecciones de Transmisión Sexual VIH/SIDA del Hospital de Apoyo María Auxiliadora, 2015”, que constará de seis capítulos: En el capítulo I, Planteamiento del problema, donde se indicará la realidad problemática, la formulación del problema, la justificación y objetivos, en el capítulo II, Marco referencial, donde se detallaran los antecedentes y el marco teórico, así como una explicación de los modelos de calidad de atención y cuál es el modelo seleccionado para este trabajo, en el capítulo III, Variables, donde se hará una descripción de la variable del trabajo de investigación y se presentará la operacionalización de la variable, en el capítulo IV, Marco metodológico, donde se describirá el tipo de investigación, la población y la muestra, las técnicas de recolección de datos, la validación y confiabilidad del instrumento, los métodos de análisis e interpretación de datos entre otros aspectos de importancia para este trabajo, en el capítulo V, Resultados, donde se presentarán los resultados para su análisis correspondiente, en el capítulo VI, Discusión, donde se compararán nuestros resultados con otros trabajos relacionados. Finalmente, se mencionarán las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	xi
<b>Introducción</b>	xii
<b>I. Planteamiento del problema</b>	
1.1 Realidad problemática	17
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	20
1.3.1 Práctica	
1.3.2 Social	
1.3.3 Metodológica	
1.4 Objetivos	22
1.4.1 Objetivo General	
1.4.2 Objetivos Específicos	
<b>II. Marco referencial</b>	
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes Nacionales	
2.1.2 Antecedentes Internacionales	
2.2 Marco teórico	33
2.3 Perspectiva teórica	48
<b>III. Variables</b>	
3.1 Hipòtesis	50
3.2 Identificación de variables	50
3.3 Descripción de variables	50
3.3.1 Definición conceptual	
3.3.2 Definición operacional	

3.4 Operacionalización de variables	51
<b>IV. Marco metodológico</b>	
4.1 Tipo de Investigación	53
4.2 Población, muestra y muestreo	54
4.3 Criterios de selección	55
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento	56
4.6 Procedimientos de recolección de datos	57
4.7 Métodos de análisis e interpretación de datos	58
4.8 Consideraciones éticas	58
<b>V. Resultados</b>	
5.1 Presentación de resultados	60
<b>VI. Discusión</b>	67
<b>Conclusiones</b>	76
<b>Recomendaciones</b>	78
<b>Referencias bibliográficas</b>	79
<b>Anexos</b>	
Anexo 01 Matriz de consistencia	87
Anexo 02 Encuesta de la calidad de atención del usuario	89
Anexo 03 Consentimiento Informado	91
Anexo 04 Confiabilidad Estadística del Instrumento	92
Anexo 05 Validez estadística del Instrumento con la Prueba de Correlación interna $r$ de Pearson	96
Anexo 06 Base de datos para evaluación Estadística	97
Anexo 07 Tabla de Código para Base de datos	101

## Resumen

La presente investigación tiene por objetivo determinar la calidad de atención en los pacientes ambulatorios de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Infecciones de Transmisión Sexual VIH/SIDA (ESNPCITSS) del Hospital María Auxiliadora, 2015, evaluándose la calidad de atención según el enfoque de Donavedian, con tres dimensiones: humana, técnica e infraestructura.

El estudio fue de tipo básico, de nivel descriptivo, siguiendo el diseño no experimental, de corte transversal. De un total de 1250 usuarios, se tomó una muestra de 115 pacientes de la ESNPCITSS del Hospital María Auxiliadora, entre los meses de Febrero y Marzo del 2015, a los que se les aplicó una encuesta.

Como resultados de nuestro estudio se obtuvo que la valoración de la calidad de atención en la de la ESNPCITSS de manera total, fue de “Bueno”, con un 62.6%. También, se obtuvo que para la Dimensión Humana, la valoración de la calidad de atención más resaltante fue de “Bueno”, representada por un 69.56%, según la Dimensión Técnica, la valoración de la calidad más sobresaliente fue de “Bueno”, con un 76.52% y para la Dimensión Infraestructura, la valoración de la calidad de atención más sobresaliente fue de “Bueno”, con un 46.1%. Esta investigación tuvo como conclusión que la calidad de atención de los usuarios de la ESNPCITSS, del Hospital María Auxiliadora tuvo relación con las tres dimensiones encuestadas de las cuales fue más significativa la dimensión técnica, por lo tanto se puede concluir que a los pacientes les es de especial interés los aspectos técnicos de la atención, seguido del aspecto humano y quedando en segundo plano las instalaciones, aun habiéndose reconocido algunas deficiencias.

*Palabras clave:* Calidad de atención, Dimensión humana, Dimensión técnica, Dimensión infraestructura, ESNPCITSS del Hospital María Auxiliadora.

## **Abstract**

This investigation has the objective to determine the quality of care in outpatients of the “Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Infecciones de Transmisión Sexual VIH/SIDA (ESNPCITSS)” at Hospital María Auxiliadora, 2015, evaluating the quality of care according the Donavedian focus with three dimensions: human, technical and infrastructure.

This study was of basic type, descriptive level, following the not experimental design, of cross section. A total of 1250 users, a sample of 115 patients was taken of ESNPCITSS at Hospital Maria Auxiliadora, between the months of February and March 2015, applying a survey to evaluate the quality of care.

As result of this study, it was gotten that the assessment of the quality of care of ESNPCITSS, in a total way was "Good", with 62.6% Also, it was obtained or the human dimension, the assessment of the quality most outstanding was "Good", represented by 69.56%, according to the technical dimension, the assessment of the quality most outstanding was "Good", represented by 76.52% and for the infrastructure dimension, the assessment of the quality most outstanding was " Good" represented by 46.1%. This study had the conclusion that the quality of care users at ESNPCITSS, at Hospital María Auxiliadora was related with the three dimensions studied, which was most significant the technical dimension, therefore it can be concluded that patients had a special interest in technical aspects of care, followed by the human aspects of care, being in the background the facilities, even having recognized some deficiencies.

*Keywords:* Quality of care, human dimension, technical dimension, infrastructure dimension, ESNPCITSS del Hospital María Auxiliadora.