



**Estudio comparativo: calidad de atención en tipos de
pacientes del Servicio de Infectología del Hospital
Nacional Hipólito Unanue, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Julia Trinidad Gómez Chumpitaz

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de Talento Humano

PERÚ - 2016

Página del jurado

.....

Garay Ghilardi César Amador

Presidente del jurado

.....

Salvatierra Melgar Ángel

Secretario del jurado

.....

Agüero Alva Hugo Lorenzo

Vocal del jurado

Dedicatoria

Con amor y gratitud a Dios, por darme su amor y perseverancia en todo lo que me propongo, a mi familia por impulsarme en cada momento para alcanzar mis objetivos.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de crecer como profesional. A mis profesores, quienes con su experiencia me han enseñado lo importante que es investigar. A mis compañeros, quienes me enseñaron que lo importante es estudiar.

Declaratoria de autoría

Yo, Julia Trinidad Gómez Chumpitaz, identificado con DNI N° 07111655, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad de la Universidad César Vallejo, sede/filial Los Olivos; declaro que el trabajo académico titulado “Estudio comparativo: calidad de atención en tipos pacientes del Servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016, presentada para la obtención del grado académico de maestra en Gestión Pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de diciembre del 2016

Firma

Presentación

Señores miembros del jurado,

Presente a ustedes mi tesis titulada “Estudio comparativo: calidad de atención en tipos pacientes del Servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016”, cuyo objetivo es un estudio comparativo: calidad de atención en tipos pacientes del servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. El capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo: Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan resultados obtenidos. El cuarto capítulo: Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La autora

Lista de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanista	19
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	31
1.5 Hipótesis	34
1.6 Objetivos	35
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variable.	38
2.3. Tipo de estudio	39
2.4. Diseño de investigación	39
2.5. Población, muestra y muestreo	40
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	44
2.9. Aspectos éticos	44
III. RESULTADOS	45
IV. DISCUSIÓN	60
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	74
Resumen	75

Anexo A: Artículo Científico

Anexo B: Matriz de consistencia

Anexo C: Instrumentos de recolección de datos

Anexo D: Certificados de validación de instrumentos

Anexo E: Base de datos

Anexo F: Resultados de las pruebas

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización de la variable calidad de atención.	38
Tabla 2 Pacientes del servicio de infectología del 2016.	40
Tabla 3 Validación de juicio de expertos.	42
Tabla 4 Niveles de confiabilidad.	43
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de la calidad de atención.	43
Tabla 6 Percepción de la variable: calidad de atención.	46
Tabla 7 Percepción de la dimensión fiabilidad.	47
Tabla 8 Percepción de la capacidad de respuesta.	48
Tabla 9 Percepción de la dimensión seguridad.	49
Tabla 10 Percepción de frecuencia según su nivel de empatía.	50
Tabla 11 Percepción de la dimensión elementos tangibles.	51
Tabla 12 Diferencia en la calidad de atención desde la perspectiva de los pacientes del servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016. Según Prueba de Kruskal-Wallis.	52
Tabla 13 Diferencia en la fiabilidad desde la perspectiva de los pacientes del servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	54
Tabla 14 Diferencia de capacidad de respuesta desde la perspectiva de los pacientes del servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	55
Tabla 15 Diferencia de seguridad desde la perspectiva de los pacientes del servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	56
Tabla 16 Diferencia de empatía desde la perspectiva de los pacientes del servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	57
Tabla 17 Diferencia de elementos tangibles desde la perspectiva de los pacientes del servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.	58

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Percepción de la variable: calidad de atención.	46
Figura 2. Percepción de la dimensión fiabilidad	47
Figura 3. Percepción de la capacidad de respuesta.	48
Figura 4. Percepción de la dimensión.	49
Figura 5. Percepción de frecuencia según su nivel de empatía.	50
Figura 6. Percepción de la dimensión elementos tangibles	51

Resumen

La presente investigación titulada: Estudio comparativo: calidad de atención en tipos pacientes del Servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016, cuyo objetivo fue comparar la calidad de atención de tipos de pacientes del servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo comparativo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 360 pacientes del servicio de Infectología, la muestra es un censo. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: (a). el 55% de los pacientes con VIH perciben que la calidad de atención es buena. Asimismo, el 52,5% de los pacientes con tuberculosis perciben que la calidad de atención es buena. Finalmente el 47,5% de los pacientes con hepatitis, perciben que la calidad de atención es buena. (b). Siendo el nivel de significancia bilateral de la prueba de Kruskal-Wallis y $p=0.000 < 0.05$, se observa que la diferencia de rangos en el servicio de Infectología es igual por ser la misma cantidad de muestra, el rango promedio fue de 60,50, es decir existe diferencias significativas en la calidad de atención de tipos de pacientes del servicio de Infectología del Hospital Nacional Hipólito Unanue, 2016.

Palabras claves: *Calidad de atención y pacientes de Infectología.*

Abstract

This research entitled: comparative study: quality of care in the service of infectious diseases of the Hospital Nacional Hipólito Unanue patient types, 2016, whose objective was general objective to compare the levels of quality of care from the perspective of the patients of the service of infectious diseases of the National Hospital Hipolito Unanue, 2016.

The type of research according to their purpose was substantive comparative descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was composed of 360 patients from infectious diseases service, sample is a census and sampling was not probabilistic. The technical employed to collect information was survey and them instruments of collection of data were of questionnaires that were properly validated through judgments of experts and determining its reliability through the statistical alpha of Cronbach.

Came to the following conclusions: (a). 55% of HIV patients perceive that the quality of care is good. Also, the 52.5% of the patients with tuberculosis perceive that the quality of care is good. 47.5% of the patients with hepatitis, finally perceive that the quality of care is good. (b). being the level of significance bilateral of it test of Kruskal-Wallis and $p = 0.000 < 0.05$, is observes that the difference of ranges in the service of infectious diseases is equal by be the same amount of shows, the range average was of 60,50, i.e. exists differences significant in the quality of attention from the perspective of them patients of the service of infectious diseases of the Hospital Nacional Hipólito Unanue 2016.

Key words: *Quality of care and patients of infectious diseases.*