



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Sistema de referencia-contrarreferencia y capacidad  
resolutiva del Hospital María Auxiliadora Dirección de  
Salud II Lima Sur 2016

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Magister en gestión de servicios de la salud**

**AUTOR:**

Br. Collantes Peralta, Wendy Carol

**ASESOR:**

Mg. Romero Vela, Sonia Lidia

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LINEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERU – 2017**

.....

**Dr. Felimon Damian Chumbe**

**Presidente**

.....

**MBA. Pedro Pablo Chapi Choque**

**Secretario**

.....

**Mg. Sonia Lidia Romero Vela**

**Vocal**

**Dedicatoria**

A Dios, quien nos creó en igualdad y hace que nos solidaricemos con quienes menos poseen.

A mi familia que me apoyó en mi deseo de graduarme para obtener mi ansiado título. A mi esposo Danny y a mis hijos Sebastián y André por su amor, comprensión y llenarme de felicidad en cada momento de mi vida

La autora.

## **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo por darme los conocimientos necesarios para poder emprender la elaboración de mi tesis.

Al Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur por apoyarme en la investigación.

A la Mg. Sonia Romero Vela por su asesoría constante a lo largo de la elaboración de mi tesis.

La autora

## Declaratoria de Autenticidad

Yo, Collantes Peralta, Wendy Carol, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de servicios de salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 23992590 con la tesis titulada: Sistema de referencia-contrarreferencia y capacidad resolutive del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para optar algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de enero del 2017.

Collantes Peralta, Wendy Carol

DNI 23992590

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada: “Sistema de referencia-contrarreferencia y capacidad resolutoria del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes; marco teórico, el cual abarca las diferentes teorías de las variables en estudio; justificación; planteamiento y formulación del problema. Hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, referido al marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población, muestra, los instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, se presentan los resultados: descriptivos y contrastación de hipótesis.

La discusión, las conclusiones deducidas del análisis estadístico de los datos, así como las recomendaciones y los aportes que permitirán justificar la presente investigación.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar; a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

## Contenido

|   | <b>Página.</b> |
|---|----------------|
| Página del jurado                                     | ii             |
| Dedicatoria   | iii            |
| Agradecimiento  | iv             |
| Declaratoria de autenticidad                          | v              |
| Presentación  | vi             |
| Índice  | vii            |
| Resumen   | xii            |
| Abstract  | xiii           |
| <b>I. Introducción</b>                                |                |
| 1.1. Antecedentes                                     | 15             |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística | 22             |
| 1.3. Justificación                                    | 49             |
| 1.4. Problema   | 51             |
| 1.5. Hipótesis  | 54             |
| 1.6. Objetivos de la investigación                    | 55             |
| <b>II. Marco Metodológico</b>                         | 56             |
| 2.1. Variables  | 57             |
| 2.2. Operacionalización de la variable                | 58             |
| 2.3. Metodología                                      | 59             |
| 2.4. Tipo de estudio                                  | 60             |
| 2.5. Diseño de investigación                          | 61             |
| 2.6. Población, muestra y muestreo                    | 62             |

|  |     |
|--|-----|
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 64  |
| 2.8 Método de análisis de datos                      | 69  |
| 2.9 Aspectos éticos                                  | 70  |
| <b>III. Resultados</b>                               | 71  |
| <b>IV. Discusión</b>                                 | 89  |
| <b>V. Conclusiones</b>                               | 94  |
| <b>VI. Recomendaciones</b>                           | 96  |
| <b>VII. Referencias Bibliográficas</b>               | 98  |
| <b>VIII. Anexos</b>                                  | 103 |



## Lista de tablas

|          |   | Pagina |
|----------|---|--------|
| Tabla 1  | <i>Operacionalización de variable: referencias y contrarreferencias</i>   | 58     |
| Tabla 2  | <i>Operacionalización de variable: Capacidad resolutive</i>   | 59     |
| Tabla 3  | <i>Profesionales del servicio referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i>  | 63     |
| Tabla 4  | <i>Análisis de consistencia interna de Sistema de referencias - contrarreferencias y Capacidad Resolutiva</i>   | 67     |
| Tabla 5  | <i>Validación de instrumento sistema de referencias - contrarreferencia y Capacidad Resolutiva</i>  | 67     |
| Tabla 6  | <i>Análisis de ítems-test entre las variables sistema de referencias – contrarreferencias y Capacidad Resolutiva</i>  | 68     |
| Tabla 7  | <i>Nivel del sistema de referencias - contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i>  | 72     |
| Tabla 8  | <i>Nivel de capacidad resolutive del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i>  | 73     |
| Tabla 9  | <i>Nivel de disponibilidad de capital humano en el sistema de referencias – contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i>          | 74     |
| Tabla 10 | <i>Nivel de disponibilidad de instrumento de registro en el sistema de referencias - contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i> | 75     |
| Tabla 11 | <i>Nivel de disponibilidad del flujo de información en el sistema de referencias – contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i>   | 76     |
| Tabla 12 | <i>Nivel de disponibilidad del transporte en el sistema de referencias - contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016</i>              | 77     |
| Tabla 13 | <i>Nivel del sistema de abastecimiento en el sistema de referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016</i>                 | 78     |

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabla 14 | <i>Tabla cruzada entre los niveles de capacidad resolutive y Sistema de referencias - contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i>                                  | 79 |
| Tabla 15 | <i>Correlación entre el sistema de referencia - contrarreferencia la capacidad resolutive del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016</i>  | 81 |
| Tabla 16 | <i>Correlación entre el sistema de referencia – contrarreferencia y la dimensión capital humano del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i>   | 82 |
| Tabla 17 | <i>Correlación entre el sistema de referencia - contrarreferencia y la dimensión Instrumento de Registro é Información del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016</i>                     | 84 |
| Tabla 18 | <i>Correlación entre sistema de referencia – contrarreferencia y la dimensión flujo de información del sistema a los puntos de digitación del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i> | 85 |
| Tabla 19 | <i>Correlación entre el sistema de referencia - contrarreferencia y la dimensión transporte del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i>   | 86 |
| Tabla 20 | <i>Correlación entre el sistema de referencia y contrarreferencia y la dimensión abastecimiento del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.</i>   | 87 |

## Lista de figuras

|                  |   | Página |
|------------------|---|--------|
| <i>Figura 1</i>  | Niveles de atención de complejidad y categorías de establecimientos del sector salud.   | 38     |
| <i>Figura 2</i>  | Categorías de los establecimientos de salud de acuerdo a las instituciones del sector salud.  | 40     |
| <i>Figura 3</i>  | Redes asistenciales de EsSalud  | 41     |
| <i>Figura 4</i>  | Atención en Lima, a través de las tres redes y los centros asistenciales.   | 42     |
| <i>Figura 5</i>  | Barras del Sistema de referencias-contrarreferencias y capacidad resolutive del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016                            | 72     |
| <i>Figura 6</i>  | Barras de capacidad resolutive del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.  | 73     |
| <i>Figura 7</i>  | Barras de disponibilidad de capital humano en el sistema de referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.          | 74     |
| <i>Figura 8</i>  | Barras de disponibilidad de instrumento de registro en el sistema de referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016. | 75     |
| <i>Figura 9</i>  | Barras de disponibilidad del flujo de información en el sistema de referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.   | 76     |
| <i>Figura 10</i> | Barras de disponibilidad del transporte en el sistema de referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.             | 77     |
| <i>Figura 11</i> | Abastecimiento en el sistema de referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016.                                      | 78     |
| <i>Figura 12</i> | Barras entre los niveles de disponibilidad de recursos y Sistema de referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur 2016   | 80     |

## Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre el sistema de referencia-contrarreferencia y la capacidad resolutive del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur, periodo 2016.

El tipo de investigación es aplicada de naturaleza descriptiva y correlacional. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: Corte transversal. La población para el periodo 2016 se conformó por todos los profesionales del sistema de referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur: 84 entre médicos, enfermeros y obstetras. Técnica: observación, instrumento: lista de cotejo del sistema de referencias-contrarreferencias y capacidad resolutive. Con la información recogida se obtuvo la validez de constructo y la confiabilidad del instrumento, utilizándose el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS), versión 23. Se adjunta tabla de confiabilidad y la validez de constructo del instrumento; se utilizó el estadígrafo no paramétrico Rho de Spearman, en razón de las variables cualitativas categóricas. Nivel de significación de 0,05.

Entre los principales resultados se determinó que existe relación directa y significativa entre el sistema de referencias-contrarreferencias y capacidad resolutive en los profesionales de la salud que laboran en el sistema de referencias y contrarreferencias del Hospital María Auxiliadora Dirección de Salud II Lima Sur. Rho: 0.472  $p= 0,00$ .  $P < 0,05$ . Así como, en todas las demás dimensiones.

Palabras clave: sistema de referencias-contrarreferencias, capacidad resolutive Hospital María Auxiliadora.

## Abstract

The purpose of the present research was to determine the relationship between the system of referencias-contrarreferencias and problem-solving capacity Hospital Marie Auxiliadora direction of health II Lima South, 2016 period.

Relational in nature. The research design was non-experimental type: cross-cutting. The population for the period 2016 complied by all practitioners of the system of references and contrarreferencias Hospital Marie Auxiliadora direction of health II Lima South: 84 between doctors, nurses and midwives. Technique: observation, instrument: Checklist of system referencias-contrarreferencias and problem-solving capacity. With the information gathered was obtained the construct validity and reliability of the instrument, using the statistical package for the social sciences (SPSS), version 23. Be attached table of reliability and the validity of construct of the instrument; we used the non-parametric Spearman Rho Statistician, because of the categorical qualitative variables. Level of significance of 0.05.

Among the main results were determined there is direct and meaningful irect and meaningful relationship between the system of referencias-contrarreferencias and problem-solving capacity in the health professionals working in the system of references and contrarreferencias Hospital Marie Auxiliadora direction of health II Lima South. Rho: 0.472  $p = 0.00$ .  $P < 0, 05$ . As well as in all other dimensions.

Key words: referencias-contrarreferencias, problem-solving capacity Hospital Marie Auxiliadora system.