



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y la adherencia al control de  
crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Villa San  
Luis, 2014**

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

**AUTORAS:**

Br. María Julia Hernández Ormeño  
Br. Silvia Doris Torero Pinedo

**ASESORA:**

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2015

---

Dra. Tamara Tatiana Pando Escurra  
Presidente

---

Dra. Dora Ponce Yactayo  
Secretario

---

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza  
Vocal

### Dedicatoria

A nuestras queridas familias, por su incondicional apoyo y comprensión para lograr nuestros objetivos.

## Agradecimiento

A la Red de salud San Juan de Miraflores y Villa María del Triunfo, al Centro de Salud Villa San Luis, a la Dirección de Salud DISA II Lima Sur, quienes nos brindaron su apoyo y colaboración para la presente investigación.

A Management Sciences for Health, que brindo su aporte técnico y las facilidades necesarias para la culminación de este trabajo.

## Declaratoria de Autenticidad

Nosotras, María Julia Hernández Ormeño y Silvia Doris Torero Pinedo, estudiantes de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificadas con DNI 09253411 y 10445321 respectivamente y con la tesis titulada “Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Villa San Luis, 2014” declaramos bajo juramento que:

- 1) Las tesis somos autoras (María Julia Hernández Ormeño y Silvia Doris Torero Pinedo), de la presente investigación.
- 2) Hemos 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 obtener 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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Villa el Salvador, 14 de mayo del 2015.

.....  
María Julia Hernández Ormeño  
DNI: 09253411

.....  
Silvia Doris Torero Pinedo  
DNI: 10445321

## Presentación

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el grado de Maestría en “Gestión de los Servicios de la Salud” presentamos la tesis titulada “Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Villa San Luis, 2014”, que tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la adherencia de los padres de familia con niñas/niños menores de tres años en el control de crecimiento y desarrollo.

La presente tesis se desarrolla con la finalidad de identificar los aspectos que determinan la relación entre calidad de atención y adherencia al control CRED y consecuentemente establecer algunas estrategias para mejorar el nivel de adherencia por parte de los padres de familia y la mejora de la calidad del servicio.

El presente estudio contiene: Capítulo I Planteamiento del problema, Capítulo II Marco Referencial, Capítulo III Hipótesis y variables, Capítulo IV Marco Metodológico, Capítulo V Resultados, Capítulo VI Discusión, Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas, y Anexos.

Las autoras

## Índice

	N° Pág.
Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	xv
I. Planteamiento del Problema	21
1.1. Realidad Problemática	27
1.2. Formulación del problema	27
1.2.1. Problema general	27
1.2.2. Problemas específicos	28
1.3. Justificación, relevancia y contribución	28
1.3.1. Justificación teórica	29
1.3.2. Justificación práctica	29
1.3.3. Justificación metodológica	29
1.4. Objetivos	30
1.4.1. Objetivo general	30
1.4.2. Objetivos específicos	31
II. Marco Referencial	32
2.1. Antecedentes	33

2.1.1. Antecedentes Nacionales	33
2.1.2. Antecedentes Internacionales	36
2.2. Marco teórico	40
2.3. Perspectiva teórica	57
III. Hipótesis y variables	60
3.1. Hipótesis	61
3.1.1. Hipótesis General	61
3.1.2. Hipótesis Específicas	61
3.2. Identificación de variables	61
3.2.1. Definición conceptual	62
3.2.2. Definición operacional	62
3.3. Operacionalización de variables	63
IV. Marco metodológico	65
4.1. Tipo de investigación	66
4.1.1. Diseño de investigación	66
4.2. Población, muestra y muestreo	67
4.3. Criterios de selección	69
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69
4.5. Validación y confiabilidad del instrumentos	71
4.6. Procedimientos de recolección de datos	76
4.7. Métodos de análisis de datos	77
4.8. Consideraciones éticas	77
V. Resultados	79
5.1. Presentación de resultados	80
5.2. Contrastación de las hipótesis	87



VI. Discusión	92
Conclusiones	99
Recomendaciones	101
Referencias Bibliográfica	102
Anexos	108
Matriz de consistencia	108
Cuestionario 1	109
Cuestionario 2	110
Certificado de validez: cuestionario 1	111
Certificado de validez: cuestionario 2	117
Base de datos de los cuestionarios	123

## Índice de Tablas

	N° Pág.
Tabla 1: <i>Calidad de atención.</i>	63
Tabla 2: <i>Adherencia en el control de crecimiento y desarrollo de la niña/niño.</i>	64
Tabla 3: <i>Niveles y rangos de la calidad de atención.</i>	70
Tabla 4: <i>Niveles y rangos de la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo.</i>	71
Tabla 5: <i>Nivel de confiabilidad del instrumento calidad de atención y adherencia al control de crecimiento y desarrollo.</i>	76
Tabla 6: <i>Distribución de frecuencia entre la calidad de atención y la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo.</i>	80
Tabla 7: <i>Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y los factores socioeconómicos en el control de crecimiento y desarrollo.</i>	81
Tabla 8: <i>Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y los factores relacionados con el equipo de asistencia sanitaria.</i>	82
Tabla 9: <i>Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y los factores relacionados con el tratamiento del control de crecimiento y desarrollo.</i>	84
Tabla 10: <i>Distribución de frecuencias entre la calidad de atención y los factores relacionados con el paciente sobre el cuidado.</i>	85
Tabla 11: <i>Prueba de normalidad de los datos obtenidos de las variables de estudio.</i>	86
Tabla 12: <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la calidad de atención y la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo.</i>	87
Tabla 13: <i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la calidad de atención y los factores socioeconómicos en el CRED.</i>	88

Tabla 14:	<i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la calidad de atención y los factores relacionados con el equipo de asistencia sanitaria en el control de crecimiento y desarrollo.</i>	89
Tabla 15:	<i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la calidad de atención y los factores relacionados con el tratamiento del control de crecimiento y desarrollo.</i>	90
Tabla 16:	<i>Grado de correlación y nivel de significancia entre la calidad de atención y los factores relacionados con el paciente sobre el cuidado de la niña/niño.</i>	91

## Índice de Figuras

	N° Pág.
Figura 1: Niveles entre la calidad de atención y la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo de la niña/niño.	80
Figura 2: Niveles entre la calidad de atención y los factores socioeconómicos de la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo de la niña/niño.	81
Figura 3: Niveles entre la calidad de atención y los factores relacionado con el equipo de asistencia sanitaria de la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo de la niña/niño.	83
Figura 4: Niveles entre la calidad de atención y los factores relacionado con el tratamiento de la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo de la niña/niño.	84
Figura 5: Niveles entre la calidad de atención y los factores relacionados con el paciente sobre la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo de la niña/niño.	85

## Resumen

La presente tesis de investigación titula “Calidad de atención y la adherencia al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Villa San Luis, 2014” tiene por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la adherencia de los padres de familia al control de crecimiento y desarrollo de sus niñas/niños menores de tres años que asisten al Centro de Salud Villa San Luis, ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores, al 2014.

En una investigación descriptiva correlacional y se orienta a determinar el grado de relación existente entre dos o más variables en una misma muestra de sujetos. El diseño es no experimental, transversal, siendo la población de 250 padres de familias que llevan a sus niña/niño al control de crecimiento y desarrollo en el Centro de Salud Villa San Luis y la muestra es de 152 padres que llevaron a su niña/niño y a través de la modalidad de entrevista se aplicó el instrumento, es decir dos cuestionarios con validez y confiabilidad.

Las principales conclusiones: existe buena orientación con respecto al nivel de la calidad de atención el cual presenta nivel adecuado, y la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo presenta nivel bueno; de ellos se tiene que el 76% de los encuestados perciben que nivel de la calidad es adecuado cuando la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo es bueno. El resultado específico se tiene una buena orientación con respecto al nivel de la calidad de atención el cual presenta nivel adecuado y la adherencia en el control de crecimiento y desarrollo en los factores socioeconómicos, los factores relacionados con el equipo de asistencia sanitaria, con los factores relacionados con el tratamiento y los factores relacionados con el paciente en el cuidado del niño presenta un nivel bueno.

Palabras claves: Control de crecimiento y desarrollo del niño, Adherencia, y Calidad de Atención del Servicio.

## Abstract

This research thesis entitled "Quality of care and adherence to control growth and development in the Health Center Villa San Luis, the 2014" aims to determine the relationship between quality of care and adherence parents family control growth and development of their children / children under three years attending the Health Center Villa San Luis, located in the district of San Juan de Miraflores, the 2014.

In a descriptive correlational research, and according to Sanchez and Reyes (1996), is aimed at determining the degree of relationship between two or more variables in a single sample of subjects. The design is not experimental, cross, with the population of 250 parents of families who bring their girl / boy to control growth and development in the Health Center Villa San Luis and the sample is 152 parents who brought their child / child and through the mode of interview instrument was applied, ie two questionnaires with validity and reliability.

The main conclusions: There is good guidance regarding the level of quality of care which presents appropriate level and adherence to control growth and development presents good level; of them is that 76% of respondents feel that the quality level is appropriate when adherence in controlling growth and development is good. The specific result has a good orientation to the level of quality of care which presents appropriate level and adherence in controlling growth and development in socio-economic factors, factors related to the health care team with the factors treatment-related and patient-related factors in child care has a good level.

Key words: Control of growth and development of children, adherence and, Quality of Attention of the Service.