



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN CON EL  
CUMPLIMIENTO DE LOS CONTROLES DE CRED POR PARTE DE  
LOS PADRES DE NIÑOS MENORES DE 1 AÑO DEL PUESTO DE  
SALUD DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CAMPOY, 2014.**

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

**AUTORES:**

**Br. MARIA VICTORIA CRUZ TRUJILLO**

**Br. SILVIA LIZANO OCHOA**

**ASESOR:**

**Dr. ROBERTO MARROQUÍN PEÑA**

**SECCIÓN:**

**CIENCIAS MÉDICAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES**

**PERÚ-2015**

Dedicatoria:

Con todo mi cariño y mi amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Papá y mamá

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes:

Papá

Mamá

Esposo

e hijas

Agradecimiento:

Agradecemos a Dios, ser maravilloso que nos dio fuerza y fe para creer lo que nos parecía imposible terminar. A nuestras familias por apoyarnos incondicionalmente en cada momento de nuestras vidas.

Al Dr. Roberto Marroquín por su disciplina y constancia que nos dio el aliento necesario para culminar con éxito nuestra tesis.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, María Victoria Cruz Trujillo identificado con DNI N° 42273323, estudiante del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis Titulada "Calidad de Atención y su relación con el cumplimiento de los controles de CRED por parte de los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy, 2014" declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de tesis es de mi autoría (compartida con Silvia Lizano Ochoa).
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: 21 de Marzo del 2015

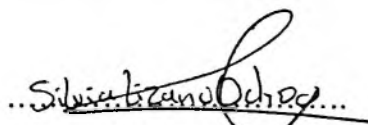
Firma :   
Nombres : María Victoria Cruz Trujillo  
DNI : 42273323

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Silvia Lizano Ochoa identificado con DNI N° 09346506, estudiante del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis Titulada “Calidad de Atención y su relación con el cumplimiento de los controles de CRED por parte de los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy, 2014” declaro bajo juramento que:

- 1) El trabajo de tesis es de mi autoría (compartida con María Cruz Trujillo).
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse presencia de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar 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.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lugar y fecha: 21 de Marzo del 2015

Firma :   
Nombres : Silvia Lizano Ochoa  
DNI : 09346506

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Salud, presentamos la tesis denominada: “Calidad de Atención y su relación con el cumplimiento de los controles de CRED por parte de los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy, 2014”, que es requisito indispensable para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

La presente investigación es de diseño Transeccional correlacional está estructurado en siete capítulos: El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto nacionales como internacionales, también se realiza la fundamentación científica del marco teórico, terminando esta parte con la justificación, realidad problemática, la formulación del problema, hipótesis y objetivos. El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, así los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación. El cuarto capítulo corresponde a las respectivas discusiones. El quinto capítulo se redacta las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones de la investigación. El séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Señores miembros del jurado, esperamos que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Los autores

# Índice

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria: .....	iii
Agradecimiento: .....	iv
Declaración Jurada .....	v
Índice.....	viii
Lista de Tablas .....	x
Lista de Figuras.....	xii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 Antecedentes .....	2
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	2
1.1.2 A nivel nacional.....	3
1.2 Marco Teórico .....	5
1.2.1 Calidad de Atención.....	5
1.2.2 Cumplimiento de Controles de Crecimiento y Desarrollo.....	20
1.3 Justificación.....	40
1.4 Realidad Problemática .....	42
1.5 Problema .....	45
1.6 Hipótesis.....	46
1.7 Objetivos .....	47
II. MARCO METODOLÓGICO .....	48
2.1 Variables .....	48
2.2 Operacionalización de Variables .....	48
2.3 Metodología.....	50
2.4 Tipo de Estudio .....	50
2.5 Diseño .....	50
2.6 Población y muestra .....	51
2.7 Técnicas de recolección de datos .....	52
2.8 Métodos de análisis de datos .....	56

III. RESULTADOS.....	58
3.1 Descripción.....	58
3.1.1 Nivel descriptivo de la variable Calidad de atención.....	58
3.1.2 Nivel descriptivo de la variable Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	62
3.1.3 Tablas de contingencia variable 1 vs variable 2.....	68
3.2 Nivel inferencial.....	72
3.2.2 Prueba de bondad de ajuste (normalidad).....	72
3.3 Prueba de hipótesis.....	73
IV. DISCUSIÓN.....	81
V. CONCLUSIONES.....	83
VI. RECOMENDACIONES.....	84
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	85



## Lista de Tablas

Tabla 1:	Operacionalización de la variable Calidad de Atención.....	48
Tabla 2:	Operacionalización de la variable Cumplimiento de Controles.....	49
Tabla 3:	Distribución de la población de los niños menores de 1 año del P.S Daniel Alcides Carrión.....	51
Tabla 4:	Distribución de la muestra.....	52
Tabla 5:	Estructura del cuestionario de calidad de atención	53
Tabla 6:	Baremos de la variable Calidad de atención.....	54
Tabla 7:	Baremos de la variable Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	54
Tabla 8:	Criterio de confiabilidad valores.....	56
Tabla 9:	Estadísticos de fiabilidad.....	56
Tabla 10:	Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	58
Tabla 11:	Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad técnica científica los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	59
Tabla 12:	Distribución de frecuencias de la dimensión Calidad humana según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	60
Tabla 13:	Distribución de frecuencias de la dimensión Entorno de la calidad según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	61
Tabla 14:	Distribución de frecuencias de la variable Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	62
Tabla 15:	Distribución de frecuencias de la dimensión Periodicidad de los controles según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	63

Tabla 16: Distribución de frecuencias de la dimensión detección de problemas según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	64
Tabla 17: Distribución de frecuencias de la dimensión Suplementación con micronutrientes según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	65
Tabla 18: Distribución de frecuencias de la dimensión evaluación del crecimiento y estado nutricional según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	66
Tabla 19: Distribución de frecuencias de la dimensión evaluación del desarrollo según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014.....	67
Tabla 20: Tabla de contingencia Calidad de atención * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	68
Tabla 21: Tabla de contingencia Calidad técnica científica * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	69
Tabla 22: Tabla de contingencia Calidad humana * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	70
Tabla 23: Tabla de contingencia Entorno de la calidad * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	71
Tabla 24: Prueba de Kolmogorov-Smirnov(a) para una muestra.....	73
Tabla 25: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Calidad de atención * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	74
Tabla 26: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Dimensión Calidad técnica científica * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	76
Tabla 27: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Dimensión Calidad humana * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	78
Tabla 28: Coeficiente de correlación de Rho de Spearman de las variables: Dimensión Entorno de la calidad * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	80

## Lista de Figuras

Figura 1. Niveles de la variable Calidad de atención según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014. ....	58
Figura 2. Niveles de la dimensión Calidad técnica científica según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014. ....	59
Figura 3. Niveles de la dimensión Calidad humana según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy, 2014. ....	60
Figura 4. Niveles de la dimensión Entorno de la calidad según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014. ....	61
Figura 5. Niveles de la variable Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014. ....	62
Figura 6. Niveles de la dimensión Periodicidad de los controles según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014. ....	63
Figura 7. Niveles de la dimensión Detección de problemas según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014. ....	64
Figura 8. Niveles de la dimensión Suplementación con micronutrientes según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014. ....	65
Figura 9. Niveles de la dimensión evaluación del crecimiento y estado nutricional según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014. ....	66

Figura 10. Niveles de la dimensión evaluación del desarrollo según los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014. ....	67
Figura 11: Diagrama de burbujas Calidad de atención * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo.....	68
Figura 12: Diagrama Calidad técnica científica * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo. ....	69
Figura 13: Diagrama Calidad humana * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo. ....	70
Figura 14: Diagrama Entorno de la calidad * Cumplimiento de los controles de Crecimiento y Desarrollo. ....	71

# RESUMEN

Este estudio se denominó "Calidad de Atención y su relación con el cumplimiento de los controles de CRED por parte de los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014, fue desarrollado para alcanzar el grado académico de Magister en Ciencias de la Salud con Mención en Gestión de los Servicios de Salud; siendo la problemática concebida en la siguiente formulación ¿En qué medida la calidad de atención se relaciona con el cumplimiento de los controles de CRED por parte de los padres de niños menores de 1 año?, por lo que se formuló el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el cumplimiento de los controles de CRED por parte de los padres de niños menores de 1 año.

Este estudio utilizó la metodología aplicada de tipo correlacional con un diseño no experimental transeccional correlacional que; con una muestra de 75 padres de niños menores de 1 año, se aplicó el Cuestionario de calidad de atención (Creado) para la variable 1 calidad de atención y la Escala cumplimiento de los controles de CRED (Creado) para la variable 2 Cumplimiento de los controles de CRED.

Por medio del análisis, observación y descripción de las variables se estableció la relación entre la variable calidad de atención y cumplimiento de los controles de CRED. Los principales resultados muestran que el 85.3% tiene un nivel bueno de calidad de atención y el 85.3% tiene un adecuado cumplimiento de los controles de CRED. En cuanto a la prueba de hipótesis, se logró afirmar que existe relación significativa entre la calidad de atención y el cumplimiento de los controles de CRED por parte de los padres de niños menores de 1 año del Puesto de Salud Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014 (con un nivel de significancia  $< 0.05$  y rho de Spearman = 0.819 y p-valor  $0.000 < 0.05$ ).

## **Palabras Clave:**

Calidad – Atención – Cumplimiento – Controles – CRED

# ABSTRACT

This study "Quality of Care and its relation to compliance controls CRED by parents of children under one year of the Health Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014 was called, was developed to achieve academic degree of Magister in Health Sciences with a major in Management of Health Services; the problem being conceived in the following formulation ¿what extent the quality of care is related to compliance controls CRED by parents of children under 1 year ?, so the goal was formulated to determine the relationship between quality of care and compliance controls CRED by parents of children under 1 year.

This study used a correlational methodology with correlational no experimental design; with a sample of 75 parents of children under one year, the Questionnaire of quality of care (Created) for variable 1 quality of care and compliance controls CRED Scale was applied (Created) for variable 2 Compliance CRED controls.

Through analysis, observation and description of the variables the relationship between the variable quality of care and compliance controls CRED was established. The main results show that 85.3% have a good quality of care and 85.3% have adequate compliance controls CRED. As for the hypothesis test, we were able to state that there is significant relationship between quality of care and compliance controls CRED by parents of children under one year of the Health Daniel Alcides Carrión, Campoy 2014 (with a significance level of  $<0.05$  and Spearman rho = 0.819 and p-value 0.000  $<0.05$ ).

## **Keywords:**

Quality - Attention - Compliance - Controls - CRED