



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y control de salud integral de  
adolescentes micro red Rímac – MINSA 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Br. Elva Erlinda Agurto Castro

**ASESOR:**

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección

**PERÚ – 2017**

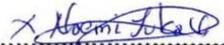
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Elva Erlinda Agurto Castro, cuyo título es: "Calidad de atención y control de salud integral de adolescentes - Microrred Rímac – MINSA 2016."

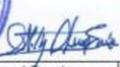
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 catorce.

Lima, San Juan de Lurigancho 22 de Agosto del 2017

  
 -----  
 Dr. José Luis Valdez Asto  
 PRESIDENTE

  
 -----  
 Mg. Noemi teresa Julca Vera  
 SECRETARIO

  
 -----  
 Dr. Johnny Heredia Farfán Pimentel  
 VOCAL

 Elaboro	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	 Aprobó	 Vicerrectorado de Investigación
--	---	--------	--	--	--

**Dedicatoria**

A mi Padre, mi Madre, hijas, hermanos y hermanas por su apoyo incondicional. Para todos ellos hago esta dedicatoria y en especial a Dios por darme una familia maravillosa y una vida plena.

### **Agradecimientos**

Al Doctor Johnny Félix Farfán Pimentel, por su apoyo incondicional, dedicación y compromiso incondicional para el desarrollo de la presente investigación.

### **Declaración de autenticidad**

Yo, Elva Erlinda Agurto Castro, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08159638, con la tesis titulada: Calidad de atención y control de salud integral de adolescentes - Microrred Rímac – MINSA 2016, declaro bajo juramento que:

Presento La tesis que es de mi autoría.

- 1) Respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo expuesto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 2) Con respecto: autoplagiada; afirmo que no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtención de algún grado académico previo o título profesional.
- 3) Los resultados presentados son producto del trabajo realizado mediante los instrumentos detallados, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto constituirán aportes a la realidad investigada.

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

San Juan de Lurigancho, 15 de marzo del 2017



---

Elva Erlinda Agurto Castro

DNI N° 08159638

## **Presentación**

Los servicios de salud para la atención integral de salud en la etapa de vida adolescente señalan servicios diferenciados y de calidad lo que implica adecuación de atención a las necesidades que se brinde a las y los adolescentes con horarios diferenciados.

Presento el trabajo de investigación titulado: Calidad de atención y control de salud integral de adolescentes - Microrred Rímac – MINSA 2016.

En este trabajo de investigación se describe los hallazgos de investigación, la cual tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre la calidad de atención y Control de salud integral de adolescentes - Microrred Rímac – MINSA 2016, con una muestra de 378 unidades de investigación que se evaluó utilizando el instrumento de medición del cuestionario validado por expertos en investigación científica.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado introducción describe el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se da a conocer el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, tablas y figuras, el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los aspectos éticos consideradas en la elaboración de la presente tesis, en la cuarta sección presenta los resultados, seguidamente en la quinta sección presenta la discusión del tema, para en la sexta sección exponer las conclusiones y recomendaciones, en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

En tal sentido Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada teniendo la disposición para realizar la medida correctiva y merezca su aprobación.

**La Autora**

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos .....	iv
Declaración de autenticidad .....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes .....	15
1.2 Fundamentación técnica, científica o humanística.....	21
1.3 Justificación.....	31
1.4 Problema .....	32
<b>II. MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>40</b>
2.1. Variables .....	41
2.2 Operacionalización de variables.....	41
2.3 Metodología .....	44
2.4 Tipo de Investigación.....	44
2.5 Diseño de la investigación.....	45
2.6. Población, muestra y muestreo.....	46
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	48
2.8 Métodos de análisis de resultados .....	54
2.9 Aspectos éticos.....	55
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>56</b>
3.1 Análisis descriptivo de los resultados .....	57
3.2 Resultado de las Tablas cruzadas .....	67
3.3 Contrastación de la Hipótesis.....	73

IV. DISCUSIÓN.....	80
V. CONCLUSIÓN.....	86
VI. RECOMENDACIONES.....	89
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA .....	92
VIII. ANEXOS .....	98

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Etapas de la calidad</i>	23
Tabla 2 <i>Variable 1: Operacionalización de las variables calidad de atención</i>	42
Tabla 3 <i>Variable 2: Operacionalización de la variable: control de salud integral</i>	43
Tabla 4 <i>Distribución de la muestra</i>	45
Tabla 5 <i>Distribución de la población</i>	47
Tabla 6 <i>Análisis de confiabilidad: Calidad de atención</i>	53
Tabla 7 <i>Análisis de confiabilidad: Control de salud integral</i>	54
Tabla 8 <i>Variable 1: Calidad de atención</i>	57
Tabla 9 <i>Dimensión 1: Confiabilidad.</i>	58
Tabla 10 <i>Dimensión 2: Responsabilidad.</i>	59
Tabla 11 <i>Dimensión 3: Seguridad.</i>	60
Tabla 12 <i>Dimensión: Empatía.</i>	61
Tabla 13 <i>Dimensión 5: Elementos tangibles.</i>	62
Tabla 14 <i>Variable 2: control de salud integral.</i>	63
Tabla 15 <i>Dimensión 1: Salud física.</i>	64
Tabla 16 <i>Dimensión 2: Salud mental.</i>	65
Tabla 17 <i>Dimensión 3: Salud social.</i>	66
Tabla 18 <i>Calidad de atención según el control de salud integral.</i>	67
Tabla 19 <i>Confiabilidad según el control de salud integral.</i>	68
Tabla 20 <i>Responsabilidad según el control de salud integral.</i>	69
Tabla 21 <i>Seguridad según el control de salud integral.</i>	70
Tabla 22 <i>Empatía según el control de salud integral.</i>	71
Tabla 23 <i>Elementos tangibles según el control de salud integral.</i>	72
Tabla 24 <i>Prueba de Kolmogorov-Smirnov</i>	73
Tabla 25 <i>Correlación entre la calidad de atención y el control de salud integral del adolescente.</i>	74
Tabla 26 <i>Correlación entre la confiabilidad y el control de salud integral del adolescente.</i>	75
Tabla 27 <i>Correlación entre la responsabilidad y el control de salud integral del adolescente.</i>	76

Tabla 28 <i>Correlación entre la seguridad y el control de salud integral del adolescente.</i>	77
Tabla 29 <i>Correlación entre la empatía y el control de salud integral del adolescente.</i>	78
Tabla 30 <i>Correlación entre los elementos tangibles y el control de salud integral del adolescente.</i>	79

## Índice de figuras

Figura 1 Diagrama del diseño correlacional	46
Figura 2 Calidad de atención.	57
Figura 3 Confiabilidad.	58
Figura 4 Responsabilidad.	59
Figura 5 Seguridad.	60
Figura 6 Empatía.	61
Figura 7 Elementos tangibles.	62
Figura 8 Control de salud integral.	63
Figura 9 Salud física.	64
Figura 10 Salud mental.	65
Figura 11 Salud social.	66
Figura 12 Calidad de atención según el control de salud integral.	67
Figura 13 Confiabilidad según el control de salud integral.	68
Figura 14 Responsabilidad según el control de salud integral.	69
Figura 15 Seguridad según el control de salud integral.	70
Figura 16 Empatía según el control de salud integral.	71
Figura 17 Elementos tangibles según el control de salud integral.	72

## Resumen

El trabajo de investigación titulado: Calidad de atención y control de salud integral de adolescentes - Microrred Rímac – MINSA 2016. Cuyo problema general se planteó la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el control de salud integral de adolescentes - Microrred Rímac - MINSA, 2016?, el objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y el control de salud integral de adolescentes - Microrred Rímac - MINSA, 2016.

La metodología del trabajo de investigación es de tipo básico. El nivel es descriptivo, correlacional y el diseño es no experimental de corte transversal. La población fue delimitada por la población a los adolescentes usuarios de los servicios de salud de la Micro red Rímac – MINSA, en el año 2016. La muestra fue de tipo probabilístico aleatorio simple que equivale a 378 personas.

La variable Calidad de atención y la variable Control de salud integral, sus cuantificaciones se llevaron a cabo a través del instrumento de evaluación Modelo SERVQUAL de calidad de servicio que fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Se utilizó un cuestionario tipo que evaluó la calidad de servicio a lo largo de cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. El referido cuestionario se constituye por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones.

Se aplicó el estadístico Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables, donde existen una relación positiva y significativa entre la calidad de atención y el control de salud integral de la Micro red Rímac – MINSA, en el año 2016 con un nivel de significancia de 0.789 y  $p = 0.000 < 0.01$ .

**Palabras clave:** Administración, calidad de atención y control de salud integral.

## Abstract

The work of investigation entitled: Quality of care and control of integral health of adolescents - Microrred Rimac - MINSA 2016. Had as general problem the following question: What is the relationship between quality of care and the control of integral health of adolescents - Microrred Rimac - MINSA, 2016 and as a general objective: to determine the relationship between quality of care and the control of integral health of adolescents - Microrred Rimac - MINSA, 2016.

In the methodological aspect, the research work is of basic type. The level is descriptive, correlational and the design is non-experimental cross-sectional study. The population to the teenager users of health services of the Microrred Rimac - MINSA, in the year 2016, delimited the population. The sample was probabilistic random simple that is equivalent to 378 people.

The variable quality of care and the variable control of integral health, Zeithaml, Parasuraman and Berry, whose purpose is to improve the quality of the service provided by an organization, carried out their quantifications through the instrument of evaluation Servqual model of quality of service that was developed. It was used a questionnaire type that evaluated the quality of service along five dimensions: reliability, responsibility, security, empathy and tangible elements. The aforementioned questionnaire is constituted by a scale of multiple responses designed to understand the expectations of the clients with respect to a service. Allows you to assess, but it is also an instrument for improvement and comparison with other organizations.

The Spearman's Rho statistic was applied to determine the correlation between the variables, where there is a positive and significant relationship between the quality of care and the integral health control of the Rímac Micro-MINSA network, in 2016 with a level of significance of 0.789 and  $p = 0.000 < 0.01$ .

**Key words:** Administration, quality of care and control of integral health.