



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de atención y control de salud integral del adolescente
en la Red de Salud, Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Santamaria Santamaria, Marlene (ORCID:0000-0002-2824-4475)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID:0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Con la deferencia especial a todos los niños y adolescentes del Perú, puesto que constituyen el futuro de la Patria.

Marlene

Agradecimiento

Expreso mi eterna gratitud a todas las personas que me dieron un hábito de confianza en esta aspiración emprendida y con ellos al Dr. Manuel Ramos de la Cruz por sus orientaciones constantes.

Marlene

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de abreviaturas.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	38

Índice de abreviaturas

APA : Asociación de Psicólogos Americanos

MINSA : Ministerio de Salud

MINSAL : Ministerio de Salud de Chile

OMS : Organización Mundial de la Salud

RHO : Coeficiente de correlación de Spearman

SERVQUAL: Preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio

SPSS : Programa Estadístico de Ciencias Sociales

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Nivel de la calidad de atención en la Red de Salud de Lambayeque</i>	<i>17</i>
<i>Tabla 2. Nivel de control de salud integral del adolescente en la Red de Salud de Lambayeque.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 3. Prueba de hipótesis.....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 4. Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y control de salud integral del adolescente en la Red de Salud de Lambayeque.....</i>	<i>22</i>

Índice de figuras

<i>Figura 1. Nivel de la calidad de atención en la Red de Salud de Lambayeque.....</i>	<i>17</i>
<i>Figura 2. Nivel de la calidad de atención en la Red de Salud de Lambayeque, según dimensiones.....</i>	<i>18</i>
<i>Figura 3. Nivel de control de salud integral del adolescente en la Red de Salud de Lambayeque.....</i>	<i>19</i>
<i>Figura 4. Nivel de control de salud integral del adolescente en la Red de Salud de Lambayeque.....</i>	<i>20</i>

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la calidad de atención y el control de salud integral del adolescente en la Red de Salud de Lambayeque; La investigación es básica, con diseño de corte no experimental correlacional. La población estuvo integrada por 68 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado sobre la base de 20 ítems por cada variable de estudio, validado a juicio de expertos y determinado su confiabilidad, mediante el Alfa de Cronbach, proyectando un índice de fiabilidad de .0, 825. Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre ambas variables, puesto que si la calidad de la atención mejora también lo hará el control de salud integral del adolescente.

Palabras clave: Calidad de atención, control de salud integral, adolescente, Red de Salud.

Abstract

This research effort aims to determine the level of relationship between the quality of care and comprehensive health control of the adolescent in the Lambayeque Health Network. Research is basic, with correlational non-experimental cutting design. The population consisted of 68 employees. The technique used was the survey and the instrument, the questionnaire structured on the basis of 20 items for each study variable, validated in the opinion of experts and determined its reliability, measuring the Cronbach Alpha, projecting a reliability index of .0, 825. The results show that there is a significant relationship between the two variables, since if the quality of care improves so will the comprehensive health control of the adolescent.

Keywords: Quality of care, comprehensive health control, teen, Health Network.