



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Relación entre la calidad de la atención y la adherencia a  
la prescripción dietética del usuario externo del  
consultorio de nutrición del Hospital Edgardo Rebagliati  
Martins**

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

Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Bach. Angélica María Chávez Cortéz

**ASESOR:**

Mg. Teresa Campana Añasco

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ-2016**

**Página del jurado**

Dra. Gliria Susana Mendez Lizarbe

**Presidente**

Dr. Carlos Wenceslao Sotelo Estacio

**Secretario**

Mgtr. Teresa Campana Añasco

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Dedico el presente trabajo de investigación a mis queridos padres y hermanas, también a mis grandes amores mis hijos Joaquín y Leonardo, quienes siempre me brindan su apoyo incondicional para el cumplimiento de mis metas.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a la Universidad César Vallejo, por ofrecernos la oportunidad de superarnos y a todos nuestros profesores que nos alentaron para poder culminar con éxito y poder cumplir uno de nuestros objetivos.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Angélica María Chávez Cortéz, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 29667418, con la tesis titulada: “Relación entre la calidad de la atención y la adherencia a la prescripción dietética del usuario externo del consultorio de nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el periodo de Febrero-Abril del 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- 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.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 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, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Abril del 2016

---

Angélica María Chávez Cortéz  
DNI: 29667418

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre la calidad de la atención y la adherencia a la prescripción dietética del usuario externo del consultorio de nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el periodo de Febrero-Abril del 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, marco metodológico, donde se presentan las variables, metodología, la población y la 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 sugerencias 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

## Índice

	<b>Página.</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
 <b>I. Introducción</b>	
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	22
1.3. Justificación	46
1.4. Problema	49
1.5. Hipótesis	52
1.6. Objetivos de la investigación	54
1.6.1. Objetivo general	54
1.6.2. Objetivos específicos	54
 <b>II. Marco Metodológico</b>	
2.1. Variables	57
2.2. Operacionalización de la variable	58
2.3. Metodología	59
2.4. Tipo de estudio	59

2.5.	Diseño de investigación	59
2.6.	Población, muestra y muestreo	60
2.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.8	Método de análisis de datos	66
2.9	Aspectos éticos	66
 <b>III. Resultados</b>		
3.1.	Resultados descriptivos	68
3.2.	Resultados correlacionales	73
<b>IV. Discusión</b>		78
<b>V. Conclusiones</b>		84
<b>VI. Recomendaciones</b>		86
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>		88
<b>VIII. Apéndice</b>		94



**Tablas**

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable Calidad de la atención.</i>	58
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable Adherencia a la prescripción dietética</i>	59
Tabla 3 Validez de la calidad de la atención	65
Tabla 4 Validez de la adherencia a la prescripción dietética	65
Tabla 5 <i>Nivel de la Calidad de la atención de los usuarios</i>	68
Tabla 6 <i>Nivel de la adherencia a la prescripción dietética de los usuarios</i>	69
Tabla 7 <i>Dimensión Técnica Científica de la Calidad de la atención.</i>	70
Tabla 8 <i>Dimensión Humana de la Calidad de la atención.</i>	71
Tabla 9 <i>Dimensión Entorno de la calidad de la Calidad de la atención.</i>	72
Tabla 10 <i>Correlación entre la calidad de la atención y la adherencia a la prescripción dietética.</i>	74
Tabla 11 <i>Correlación entre la dimensión técnica científica y la adherencia a la prescripción dietética.</i>	75
Tabla 12 <i>Correlación entre la dimensión humana y la adherencia a la prescripción dietética.</i>	76
Tabla 13 <i>Correlación entre la dimensión entorno de la calidad y la adherencia a la prescripción dietética.</i>	77

## Figuras

Figura 1 Diagrama de diseño correlacional	60
Figura 2 Niveles de la calidad de la atención de los usuarios del consultorio de nutrición	68
Figura 3 Niveles de adherencia a la prescripción dietética de los usuarios	69
Figura 4 Niveles de la dimensión técnica científica	71
Figura 5 Niveles de la dimensión humana	72
Figura 6 Niveles de la dimensión entorno de la calidad	73

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar cuál es la relación entre la calidad de la atención y la adherencia a la prescripción dietética del usuario externo del consultorio de Nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2015. El tipo de investigación fue no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo constituida por 196 usuarios externos continuadores que asisten al consultorio de nutrición del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati. La muestra fue probabilístico no intencionado, ya que la muestra fue tomada con pacientes que llegaban al consultorio externo de Nutrición para su atención y que cumplían con los criterios de inclusión.

Se aplicó el cuestionario de calidad de atención y el cuestionario de adherencia a la prescripción dietética, validado por juicio de expertos, las respuestas de ambas fueron con la escala de Likert.

Los resultados se analizaron mediante la Correlación de Spearman con el programa de SPSS, donde se comprobó la hipótesis general de que existe una relación significativa entre la calidad de la atención y la adherencia a la prescripción dietética del usuario externo del Consultorio de Nutrición del Hospital Edgardo Rebagliati, 2015. De igual manera se presenta una correlación significativa entre las dimensiones técnica-científica, humana y entorno de la calidad con la adherencia a la prescripción dietética.

*Palabras Claves:* calidad de la atención, adherencia a la prescripción dietética, usuario externo, consultorio de nutrición.

## **Abstract**

The present research had as general objective, determine what the relationship between the quality of care and adherence to the dietary prescription of the external user of office of nutrition of the Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2015.

The type of research was not experimental, correlational and cross. The sample consisted of 196 continuation external users who attend the clinic of Hospital National Edgardo Rebagliati nutrition. The sample was probability non-intentional, since the sample was taken with patients arriving to the outer office of nutrition for your attention and which met the inclusion criteria.

Applied the questionnaire of quality care and adherence to dietary prescription questionnaire, validated by expert opinion, the responses of both were with the Likert scale.

The results were analyzed by Spearman's correlation with the program of SPSS, where it was found the general hypothesis that there is a significant relationship between the quality of care and adherence to the dietary prescription of the external user of the nutrition clinic of the Hospital Edgardo Rebagliati, 2015. Similarly, a significant correlation between the scientific, human dimensions and the quality environment with adherence to the dietary prescription is presented.

Key words: quality of care, adherence to the dietary prescription, external user, office of nutrition.