



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Habilidades Sociales de la Obstetra y Percepción de la  
Calidad en la Atención Prenatal por usuarias de los  
Centros de Salud, San Juan de Miraflores, 2015.**

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

**Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORES:**

Bach. Maira Idialina Barrios Jáuregui

Bach. Sandra Giovanna Yañez Perez

**ASESOR:**

Mg. María Jesús López Vega

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

“Gestión y Calidad de las Intervenciones en Salud”

**PERÚ – 2015**

**Página del Jurado**

Dr. Ángel Salvatierra Melgar

**Presidente**

Mg. Arturo Melgar Begazo

**Secretario**

Mg. María Jesús López Vega

**Vocal**

### **Dedicatoria**

Dedicamos este nuevo logro profesional y personal a Dios quien es el único guía de nuestras vidas y a nuestros esposos, hijos, padres y hermanos por el apoyo constante e incondicional.

### **Agradecimientos**

Al director de la Red SJM-VMT Dr. Javier Álvarez Paredes, al director de la Micro Red Ollantay Dr. Oscar Campos Rivero, a los directores de las demás Micro Redes y a la magister María López Vega por ser una gran guía en nuestra investigación.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Sandra Giovanna Yañez Perez, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 10710557 con la tesis titulada: Habilidades sociales de la obstetra y percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias de los centros de salud, San Juan de Miraflores, 2015.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría compartida con Maira Idialina Barrios Jàuregui.
- 2) 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.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o titulación 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, auto plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normativa vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima,.....2015.

.....

Sandra Giovanna Yañez Perez.

DNI N° 10710557

.....

Maira Idialina, Barrios Jàuregui.

DNI N° 20055597

## **PRESENTACIÓN**

El trabajo de investigación que les presentamos lleva por título: Habilidades sociales de la obstetra y percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias de los centros de salud, San Juan de Miraflores, 2015.

Para una mejor comprensión, el presente estudio estuvo organizado de la siguiente manera; Capítulo I, Introducción que contiene los antecedentes relacionados al estudio, la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación del estudio, el problema, la hipótesis así como los objetivos; Capítulo II, Marco metodológico que contiene las variables de estudio, la operacionalización de variables, la metodología, el tipo de estudio, diseño de la investigación, la población, muestra y muestreo con el cual se trabajó, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos tomados en cuenta; Capítulo III, Resultados; Capítulo IV, Discusiones; Capítulo V, Conclusiones, Capítulo VI, Recomendaciones; Capítulo VII, Referencias bibliográficas y por último se consideró los Anexos.

Nuestra investigación plantea como objetivo general; Determinar la relación de las habilidades sociales de la obstetra con la percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias de los centros de salud de San Juan de Miraflores; y como objetivos específicos; Determinar la relación entre las habilidades sociales de la obstetra según el tiempo de servicio institucional y Determinar la percepción de la calidad en la atención prenatal según edad de las usuarias.

Finalmente se definen las discusiones, conclusiones y recomendaciones respectivas, las mismas que se realizaron en base a los resultados obtenidos de la investigación, y a su vez se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los anexos.

## ÍNDICE

	Pag.
<b>CARÁTULA</b>	
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	ix
<b>ABSTRACT</b>	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	11
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística	25
Justificación	42
Problema	46
Hipótesis	49
Objetivos	50
<b>II: MARCO METODOLÓGICO</b>	51
2.1.Variables	51
2.2.Operacionalización de variables	51
2.3.Metodología	53
2.4.Tipo de estudio	53
2.5.Diseño	53
2.6.Población, muestra y muestreo	53
2.7.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55

2.8.Métodos de análisis de datos	57
2.9.Aspectos éticos (si corresponde)	58
<b>III. Resultados</b>	<b>59</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>64</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>66</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>67</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>69</b>
<b>Anexos</b>	<b>73</b>



## RESUMEN

Nuestro trabajo de investigación lleva por título: Habilidades sociales de la obstetra y percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias de los centros de salud, San Juan de Miraflores, 2015. Las teorías que enmarcan las habilidades sociales son; teoría del rol, teorías de habilidades para la vida, teoría del aprendizaje social y las teorías que enmarcan la calidad de atención son; teorías de Juran, de Deming y de Crosby. Planteamos como objetivo general: determinar la relación de las habilidades sociales de la obstetra con la percepción de calidad en la atención prenatal por usuarias de los centros de salud, San Juan de Miraflores, 2015. La metodología de estudio empleada fue: cuantitativo, básico con análisis descriptivo, no experimental, prospectivo y de corte transversal. La población tomada en cuenta fue de 9642 gestantes que acudieron todo el 2014 a recibir atención prenatal a los seis centros de salud en el distrito de San Juan de Miraflores y la muestra de 230 usuarias repartidas entre los seis centros de salud. El muestreo fue no probabilístico. Los criterios de inclusión tomados en cuenta son: gestantes a partir del II trimestre, gestantes con 4 a más controles prenatales, gestantes con SIS, gestantes sin SIS (pagantes o de EsSalud), gestantes sin alteraciones mentales, gestantes de cualquier edad, gestantes de cualquier nivel de instrucción y gestantes de cualquier ocupación y los criterios de exclusión son: gestantes del I trimestre, gestantes con menos de 4 controles prenatales, gestantes con alteraciones mentales. La técnica utilizada fue la observación directa a través de una entrevista y los instrumentos para la recolección de datos fueron 2 encuestas, las mismas que se aplicaron inmediatamente terminada la atención prenatal. Las conclusiones obtenidas de nuestra investigación concluyen que: Las habilidades sociales de la obstetra se relacionan significativamente con la percepción de la calidad en la atención prenatal por usuarias; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.785, lo que representa un nivel de correlación positiva alta.

Palabras Claves: habilidades sociales, percepción, calidad en la atención y control prenatal.

## ABSTRACT

Our research work entitled: Social skills of obstetrician and perception of quality in prenatal care for users of health centers, San Juan de Miraflores, 2015. The framing theories are social skills; role theory, theories of life skills, social learning theory and theories that frame are the quality of care; theories Juran, Deming and Crosby. We propose general objective: to determine the relationship of social skills obstetrician perceived quality prenatal care for users of health centers, San Juan de Miraflores. The study methodology used was: quantitative descriptive analysis basics with not experimental, prospective and cross-sectional. The population was taken into account 9642 all pregnant women attending prenatal care 2014 six health centers in the district of San Juan de Miraflores and the sample of 230 users spread among six health centers. The employee non-probability sampling. Inclusion criteria taken into account are: pregnant women from the second trimester, pregnant with 4 more native, pre-pregnant controls with SIS, pregnant without SIS (dues-paying or EsSalud), pregnant women without mental disorders, pregnant women of any age, pregnant any level of education and occupation and pregnant women of any exclusion criteria are: pregnant the first quarter, less than 4 pregnant women with prenatal, pregnant women with mental disorders. The technique used was direct observation through an interview and instruments for data collection were two surveys, the same as prenatal care were applied immediately terminated. The conclusions of our research concluded that: The social skills of obstetrician is significantly related to the perception of the quality of prenatal care users; having determined a correlation coefficient of Spearman's Rho 0.785, representing a high positive level of correlation.

Keywords: social skills, perception, quality of care and prenatal care.