



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción de la atención prenatal en gestantes que  
acuden al Centro Materno Infantil Juan Pablo II  
durante el año 2014.**

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

**AUTORA:**

**Br. Scarlett Estela Fernández Ledesma**

**ASESOR**

**Dr. Danilo Sánchez Coronel**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Procesos de gestión de los Servicios de Salud**

**PERÚ-2015**

### **Dedicatoria**

A mi madre por su comprensión, amor y esfuerzo durante toda mi carrera; a Dios, con mucho cariño, por ser mi guía y mi esperanza, siempre lo tendré presente.

### **Agradecimiento**

Se agradece por su contribución para el desarrollo de esta tesis: a Dios por su infinita bondad y la luz que siempre irradia en mí; porque ha hecho posible muchas cosas en mi vida.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción de la atención prenatal en gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2014”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2014, en el cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión en los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## Índice

	Pág.
<b>Página del Jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Índice Temático</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Tablas</b>	<b>ix</b>
<b>Índice de Figuras</b>	<b>x</b>
<b>Resumen</b>	<b>xi</b>
<b>Abstract</b>	<b>xii</b>
<b>Introducción</b>	<b>xiii</b>
<b>Capítulo I: Problema de Investigación</b>	<b>15</b>
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Formulación del Problema	18
1.3 Justificación	19
1.4 Objetivos	21
1.4.1 Objetivo General	21
1.4.2 Objetivos Específicos	21
<b>Capítulo II: Marco Referencial</b>	<b>22</b>
2.1 Antecedentes	23
2.1.1 Antecedentes Nacionales	23
2.1.2 Antecedentes Internacionales	25
2.2 Marco Teórico	27
<b>Capítulo III: Variables</b>	<b>39</b>
3.1 Identificación de Variables	40
3.2 Descripción de Variables	40

3.2.1 Definición conceptual	40
3.2.2 Definición operacional	40
3.3 Operacionalización de Variables	41
3.4 Matriz de Consistencia	43
<b>Capítulo IV: Marco Metodológico</b>	<b>44</b>
4.1 Tipo y diseño de estudio	46
4.2 Población, muestra y muestreo	46
4.3 Criterios de selección	46
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección	47
4.5 Validación y confiabilidad del instrumento	54
4.6 Procedimiento de recolección de datos	54
4.7 Métodos de análisis de datos	55
4.8 Consideraciones éticas	55
<b>Capítulo V: Resultados</b>	<b>56</b>
<b>Capítulo VI: Discusión</b>	<b>66</b>
<b>Capítulo VII: Conclusiones</b>	<b>70</b>
<b>Capítulo VIII: Recomendaciones</b>	<b>72</b>
<b>Capítulo IX: Referencias Bibliográficas</b>	<b>74</b>
<b>Capítulo X: Anexos</b>	<b>79</b>
<b>Anexo 1: Consentimiento informado</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 2: Ficha de recolección</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 3: Cuestionario de satisfacción</b>	<b>82</b>
<b>Anexo 4: Respuestas del Cuestionario de Satisfacción</b>	<b>84</b>
<b>Anexo 5: Base de Datos</b>	<b>85</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 01:</b> Características sociodemográficas de las gestantes	57
<b>Tabla 02:</b> Características de la atención prenatal	58
<b>Tabla 03:</b> Satisfacción global sobre la atención prenatal	59
<b>Tabla 04:</b> Satisfacción sobre el equipamiento de los consultorios	60
<b>Tabla 05:</b> Satisfacción sobre la accesibilidad a los consultorios	61
<b>Tabla 06:</b> Satisfacción sobre la organización de la consulta	62
<b>Tabla 07:</b> Satisfacción sobre la forma de atención y competencia profesional	63

## Índice de figuras

<b>Figura 01:</b> Satisfacción global sobre la atención prenatal	<b>59</b>
<b>Figura 02:</b> Satisfacción sobre el equipamiento de los consultorios	<b>60</b>
<b>Figura 03:</b> Satisfacción sobre la accesibilidad a las consultas	<b>61</b>
<b>Figura 04:</b> Satisfacción sobre la organización de la consulta	<b>62</b>
<b>Figura 05:</b> Satisfacción sobre la forma de atención	<b>63</b>

## Resumen

**Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2014.

**Metodología:** el estudio fue observacional, descriptivo, prospectivo de corte transversal. Se trabajó con una población constituida por 189 gestantes atendidas durante la atención prenatal en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2014. Los datos se registraron en el programa Statistics SPSS v.21. Para el análisis descriptivo de las variables cuantitativas se estimó medidas de tendencia central (media) y medidas de dispersión (desviación estándar). Para el análisis de variables cualitativas (nominal) se estimó frecuencias absolutas y porcentajes (frecuencias relativas). Las gráficas fueron diseñadas en Microsoft Excel 2010, se utilizaron las herramientas graficas: diagramas circular.

**Resultados y conclusión:** la edad promedio de las gestantes fue 25.6 años, siendo los 19-34 años las edades más predominantes (86.2%). El 72% de las gestantes tuvieron grado de instrucción secundaria, siendo la mayoría amas de casa (63.5%). El grado de satisfacción de las pacientes sobre el equipamiento de los consultorios fue: el 47% se sintió “Muy satisfecha” y el 39% “Satisfecha”. Respecto al grado de satisfacción sobre la accesibilidad: El 48% de las gestantes refirió sentirse “Muy satisfecha” con la accesibilidad al centro de salud. En cuanto al grado de satisfacción sobre la organización de la consulta durante la atención prenatal: el 60% refirió sentirse “Muy Satisfecha” y el 34% “Satisfecha”. Sobre la forma de atención y competencia profesional de las obstetras la mayoría de las usuarias se sintió “Muy Satisfecha” (87%) y solo un 2% “Insatisfecha”. El nivel de satisfacción Global sobre la atención prenatal de las gestantes que acuden al Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2014, fue que el 72% se encontró “Muy satisfecha”, el 26% “Satisfecha” y el 2% “Insatisfecha”.

Se concluyó que el 72% de las gestantes estuvo “Muy satisfecha”, el 26% “Satisfecha” e “Insatisfecha” el 2%, respecto a la atención prenatal brindada en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II durante el año 2014.

**Palabras Claves:** Satisfacción, atención prenatal, embarazo.

## Abstract

**Objective:** To determine the level of satisfaction of pregnant women about prenatal care in the Maternal Child Center Juan Pablo II in 2014.

**Methodology:** The study was observational, descriptive, cross-sectional prospective. We worked with a population consisting of 189 pregnant women attended for antenatal care in the Maternal Child Center Juan Pablo II during the 2014. The data were reported in the SPSS Statistics v.21 program. For the descriptive analysis of quantitative variables were estimated measures of central tendency (mean) and measures of dispersion (standard deviation). For the analysis of qualitative variables (nominal) were estimated percentages and frequencies (relative frequencies). The graphics were designed in Microsoft Excel 2010, the graphical tools were used: Circular diagrams.

**Results and conclusions:** The average age of pregnant was 25.6 years, with the most prevalent age of 19-34 years (86.2%). 72% of pregnant women had high school degree, being mostly housewives (63.5%). The degree of patient satisfaction on equipping clinics was that 47% felt "very satisfied" and 39% "Satisfied". According to the degree of satisfaction regarding accessibility: the 48% of pregnant women reported feeling "very satisfied" with the accessibility to the health center. Regarding the degree of satisfaction with the organization of consultation during prenatal care: The 60% reported being "Very Satisfied" and 34% "Satisfied". About how to care and professional competence of midwives most users felt "Very Satisfied" (87%) and only 2% "Unsatisfied". The Global satisfaction level on prenatal care of pregnant women attending the Centro Materno Infantil Juan Pablo II during 2014, 72% was found "very satisfied", 26% "Satisfied" and 2% "Unsatisfied".

It is concluded that 72% of pregnant were "very satisfied", 26% "Satisfied" and "Dissatisfied" 2%, respect to prenatal care provided in the Maternal Child Center Juan Pablo II in the year 2014.

**Keywords:** satisfaction, prenatal care, pregnancy.