



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la
atención integral de la salud materna en el centro de salud
Delicias de Villa. Chorrillos 2014

TÉSIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORES:

Br. Magna Espino Vivanco

Br. Nuria Jannine Navarro Salcedo

ASESOR:

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones Asistenciales

PERÚ – 2015

Dra. Tamara Tatiana Pando Escurra
PRESIDENTE

Dra. Dora Ponce Yactayo
SECRETARIA

Mgr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza
VOCAL

Dedicatoria

A nuestras familias por el apoyo constante, por los momentos que les quitamos para lograr nuestras metas.

Agradecimiento

A la universidad César Vallejo por la oportunidad de permitimos lograr el desarrollo profesional, a nuestra asesora Mgtr. Maritza Guzmán Meza, por sus conocimientos y su paciencia; a nuestro profesor Mgtr. Manuel Loayza Alarico por su apoyo desinteresado y al Centro de Salud “Delicias de Villa” por las facilidades brindadas para la realización de la presente investigación.

Declaración Jurada

Yo, Magna Espino Vivanco, con DNI: 08390128 y Nuria Jannine Navarro Salcedo, con DNI: 08747289, estudiantes de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: "Satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la atención integral de la salud materna en el centro de salud Delicias de Villa. Chorrillos 2014"

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría compartida.
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 título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseado, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis ase constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de la información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que deriven de nuestra acción deriven sometiéndonos a la normatividad vigente de la universidad César Vallejo.

Villa el Salvador, 21 de febrero del 2015.

.....
Magna Espino Vivanco
DNI: 08390128

.....
Nuria Jannine Navarro Salcedo
DNI: 08747289

Presentación

Señores miembros del jurado

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magister en: Gestión de los servicios de la salud, presentamos la Tesis titulada: “Satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la atención integral de la salud materna en el centro de salud Delicias de Villa. Chorrillos 2014”

La finalidad de la tesis es determinar la satisfacción de las gestantes de la atención prenatal, y la adherencia a la atención integral de la salud materna, para mejorar la percepción de la calidad de atención y por ende disminuir la morbi-mortalidad materno perinatal.

El presente trabajo de investigación se realizó para obtener el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud, y consta de seis capítulos:

Capítulo I Planteamiento del problema, Capítulo II Marco referencial, Capítulo III Hipótesis y Variables, Capítulo IV Marco metodológico, Capítulo V Resultados y Capítulo VI Discusión.

Las autoras

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción.....	14
Planteamiento del problema.....	19
1.1 Planteamiento del problema.....	20
1.2 Realidad problemática.....	21
1.3 Formulación del problema	22
1.4 Justificación, relevancia y contribución.....	23
1.4.1 Justificación teórica	23
1.4.2 Justificación práctica	23
1.5 Objetivos	24
1.5.1 Objetivo general.....	24
1.5.2 Objetivo específicos	24
Marco referencial	26
2.1 Antecedentes	27
2.1.1 Antecedentes nacionales	27
2.1.2. Antecedentes Internacionales	32
2.2 Marco teórico	36
2.2.1 Satisfacción de la atención prenatal.....	36
2.2.2 Adherencia a la atención integral de la salud materna	41
2.3 Perspectiva Teórica	59
Hipótesis y variables.....	63
3.1 Hipótesis	64
3.1.1 Hipótesis general.....	64

3.1.2 Hipótesis específicas.....	64
3.2 Identificación de variables	64
3.3 Descripción de las variables	64
3.3.1 Definición Conceptual	64
3.3.2 Definición operacional.....	65
Marco metodológico	68
4.1 Tipo de investigación.....	69
4.2. Población Muestra y muestreo:	70
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
4.5. Validación y confiabilidad del instrumento	72
4.6. Procedimientos de recolección de datos	73
4.7. Métodos de análisis e interpretación de datos	73
4.8. Consideraciones éticas	74
Resultados	75
Discusión.....	91
Conclusiones	100
Sugerencias	101
Referencias bibliográficas.....	102
Anexos	106

Índice de tablas

	Página
Tabla 1.	
<i>Distribución de resultados de los factores socioeconómicos según grado de instrucción.</i>	80
Tabla 2.	
<i>Distribución de resultados de los factores socioeconómicos según tipo de seguros</i>	80
Tabla 3.	
<i>Distribución de frecuencia de la satisfacción de la atención prenatal</i>	81
Tabla 4.	
<i>Distribución de frecuencia de la adherencia a la atención integral de la salud materna</i>	82
Tabla 5.	
<i>Distribución de frecuencias entre la satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la atención integral de la salud materna</i>	83
Tabla 6.	
<i>Distribución de frecuencias entre la satisfacción de la atención prenatal y los factores socioeconómicos a la atención integral de la salud materna</i>	84
Tabla 7.	
<i>Distribución de frecuencias entre la satisfacción de la atención prenatal y los factores relacionados con el sistema o equipo asistencial sanitario (relación médico-paciente) a la atención integral.</i>	86
Tabla 8.	
<i>Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción de la atención prenatal recibida se relaciona con la adherencia a la atención integral</i>	88
Tabla 9.	
<i>Grado de correlación y nivel de significación entre la satisfacción de la atención prenatal recibida y los factores socioeconómicos</i>	89

Tabla 10.

Grado de correlación y nivel de significación entre satisfacción de la atención prenatal y los factores relacionados con el sistema o equipo asistencial sanitario.

90

Índice de figuras

	Página
<i>Figura 1.</i>	
Nivel porcentual del nivel de satisfacción de la atención prenatal por dimensiones.	76
<i>Figura 2.</i>	
Niveles de frecuencia del nivel de satisfacción por ítems de la atención prenatal.	77
<i>Figura 3.</i>	
Nivel porcentual del nivel de satisfacción en la dimensión buen trato.	78
<i>Figura 4.</i>	
Niveles comparativos porcentuales de los indicadores de la adherencia	79
<i>Figura 5.</i>	
Niveles de frecuencia de la satisfacción de la atención prenatal	81
<i>Figura 6.</i>	
Niveles de frecuencia de la adherencia de la atención prenatal	82
<i>Figura 7.</i>	
Niveles entre la satisfacción de la atención prenatal y la adherencia a la atención integral de la salud materna.	83
<i>Figura 8.</i>	
Niveles entre la satisfacción de la atención prenatal y los factores socioeconómicos a la atención integral de la salud materna.	85
<i>Figura 9.</i>	
Niveles entre la satisfacción de la atención prenatal y los factores relacionados con el sistema o equipo a la atención integral.	87

Resumen

El objetivo de este estudio fue determinar si existe una relación entre la satisfacción de las usuarias al recibir la atención prenatal con la adherencia a la atención integral de la salud materna de gestantes que acuden al establecimiento de salud Delicias de villa, en el distrito de chorrillos.

Fue un estudio de diseño de investigación no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal, con una con una población de 120 gestantes seleccionadas por muestreo no probabilístico por conveniencia; la técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento la encuesta Servqual (escala de Likert) para la primera variable, y para la segunda variable la revisión de historias clínicas y una lista de chequeo. En este estudio optamos por la teoría de investigación de Donabedian quien agrupa en tres categorías los componentes fundamentales del servicio, susceptibles de generar satisfacción: componente técnico, componente interpersonal y componente del entorno y sus comodidades. Para el análisis de las variables se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22.

Se concluyó del resultado general del estudio, que el nivel de satisfacción y de la adherencia son aceptables. En cuanto al grado de correlación el Rho de Spearman 0,411, significa que existe una moderada relación, frente al $p < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, la satisfacción de la atención prenatal recibida se relaciona con la adherencia a la atención integral de la salud materna en el CS. Delicias de Villa del distrito de Chorrillos.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, adherencia a la atención integral, atención prenatal.

Abstract

The aim of this study was to determine whether there is a relationship between user satisfaction to receive prenatal care with adherence to comprehensive maternal health care of pregnant women who come to the health Delicias de Villa, in the district of Chorrillos.

It was a design not experimental, descriptive correlational cross-section, with a population of 120 pregnant women selected by non-probabilistic convenience sampling research; The data collection technique was the interview and the survey Servqual (Likert scale) for the first variable instrument, and for the second variable reviewing medical records and a checklist. In this study we chose to research the theory of Donabedian who grouped into three categories fundamental service components, capable of generating satisfaction: technical component, interpersonal component and a component of the environment and its amenities. For analysis of the variables SPSS version 22 was used.

It was concluded from the overall result of the study, the level of satisfaction and adherence are acceptable. Regarding the degree of correlation Spearman's Rho 0.411, it means there is a moderate relationship, compared with $p < 0.05$, so the alternative hypothesis is accepted, satisfaction of prenatal care is related to adherence comprehensive maternal health care in the CS. Delicias de Villa Chorrillos district.

Keywords: User satisfaction, adherence to comprehensive care, prenatal care.