



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención prenatal por el personal de obstetricia y su influencia en la satisfacción en gestantes atendidas en un hospital de pisco 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br Cahuana Muñoz, Betty Marisel

ASESOR:

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Los Servicios De Salud

PERÚ – 2017

Página del jurado



DR : Cuba García, Pompeyo Arquímedes

Secretario



Mg. Hernández Soto, Marlene Rosario

Presidente



Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

Vocal

Dedicatoria

Con mucho amor, cariño y respeto a mis hijos Mónica, William y a mi hermano Marcos por todo el apoyo incondicional, en mis momentos de fortaleza y debilidad, siempre estuvieron para incentivar me a seguir adelante para poder alcanzar este objetivo,

Betty

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de esta nueva meta trazada.

Al doctor César Acuña, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo a través de escuela de posgrado difunde educación para el progreso de los profesionales por seguir capacitándose en especial al programa de Maestría en gestión de los servicios de la salud.

Al Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo por su profesionalismo, apoyo en las orientaciones brindadas para el desarrollo del presente estudio y para mi formación como profesional porque siempre hay algo más que aprender cada día.

A todos esos verdaderos amigos, con los que compartimos todo este tiempo de estudio.

La Autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Cahuana Muñoz, Betty Marisel estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 21567738; con la tesis titulada "Calidad de atención prenatal por el personal de obstetricia y su influencia en la satisfacción en gestantes atendidas en un hospital de pisco 2016".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 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 plagiada; 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 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 fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ica 29 de Abril del 2017



Br. Cahuana Muñoz, Betty Marisel

DNI N°21567738

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Presento ante ustedes la tesis titulada Calidad de atención prenatal por el personal de obstetricia y su influencia en la satisfacción en gestantes atendidas en el hospital San Juan de Dios de pisco ; con la finalidad de Determinar en qué medida Calidad de atención prenatal por el personal de obstetricia influye en la satisfacción en gestantes atendidas en el hospital San Juan de Dios de pisco 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 salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Marco teorico	15
1.4. Formulación del problema	20
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Hipótesis	20
1.7. Objetivos	21
II. MÉTODO	22
2.1 Diseño de investigación	22
2.2 Variables, Operacionalización	23
2.3 Población, muestra	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5 Métodos de análisis de datos	25
2.6 Aspectos éticos	25
III. RESULTADOS	26
IV. DISCUSIÓN	51

V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. REFERENCIAS	57
ANEXOS	70
ANEXO 1: Instrumentos	71
ANEXO 2: Análisis de confiabilidad de los instrumentos	75
ANEXO 3: Matriz de consistencia	79
ANEXO 4: Matriz de instrumentos	81
ANEXO 5: Figuras estadísticas	85
ANEXO 6: Data de resultados	91

RESUMEN

La presente investigación busca analizar la variable Calidad de atención prenatal para determinar su nivel de influencia en la satisfacción en gestantes atendidas en el hospital San Juan de Dios de pisco

Obletivo: Determinar la calidad de atención prenatal por el personal de obstetricia en la satisfacción de gestantes atendidas en el hospital San Juan de Dios de Pisco 2016.

.Material y métodos: Aplicada, No experimental, transversal, cuantitativa
La población, objeto de estudio, está constituida por todas las gestantes atendidas en el control prenatal del hospital San Juan de DIOS de Pisco y la muestra conformada por 45 gestantes, Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento a utilizar será el cuestionario. El procesamiento estadístico realizado ha logrado demostrar que la calidad de atención por parte del personal de obstetricia tiene influencia significativa en la satisfacción de gestantes atendidas en el hospital San Juan De Dios De Pisco 2016; obteniendo un coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,681$ entre la dimensión calidad y satisfacción, alcanzando un valor de T calculado de 4,92 obtenido a través de la prueba de hipótesis T Student de Correlación que indica la aceptación de la hipótesis alterna.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción

ABSTRACT

the present research will analyze the variable quality of prenatal care to determine their level of influence on satisfaction in pregnant women attended at the hospital San Juan de Dios Pisco

Objective: Determine the quality of antenatal care by the staff of obstetrics in the satisfaction of pregnant women attended at the hospital San Juan de Dios de Pisco 2016.

Material and methods: applied, not experimental, cross-sectional, quantitative population, study, consists of all the pregnant women attending antenatal care of the hospital San Juan de Dios of Pisco and the sample comprised 45 comprised of pregnant sample, the survey technique was used and the instrument to be used will be the questionnaire. Performed statistical processing has managed to demonstrate that the quality staff obstetrics care has significant influence on the satisfaction of pregnant women treated at the hospital San Juan De God of Pisco 2016; obtaining a Pearson's r correlation coefficient = 0,681 between the dimension quality and satisfaction, achieving a calculated T value of 4.92 obtained through the test of hypotheses T Student of correlation that indicates acceptance of the alternate hypothesis.

Key words: quality of care, satisfaction