



**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

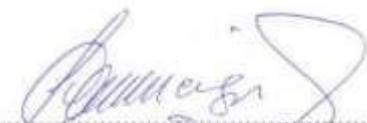
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

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. |
|---|------|
| <b>CARÁTULA</b>   |      |
| <b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>   |      |
| Página del Jurado   | ii   |
| Dedicatoria   | iii  |
| Agradecimiento  | iv   |
| Declaratoria de autenticidad  | v    |
| Presentación  | vi   |
| Índice  | vii  |
| <b>RESUMEN</b>  | ix   |
| <b>ABSTRACT</b>   | x    |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>  | 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   |
| <b>II. MÉTODO</b>   | 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<br>confiabilidad | 24   |
| 2.5 Métodos de análisis de datos  | 25   |
| 2.6 Aspectos éticos   | 25   |
| <b>III. RESULTADOS</b>  | 26   |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>  | 51   |

|  |    |
|--|----|
| <b>V. CONCLUSIONES</b>                                 | 54 |
| <b>VI. RECOMENDACIONES</b>                             | 56 |
| <b>VII. REFERENCIAS</b>                                | 57 |
| <b>ANEXOS</b>  | 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