



# **ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Nivel de Satisfacción de Gestantes al Recibir la Atención Prenatal en el Hospital de Tocache Julio - Diciembre 2014”

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

**AUTORA:**

Br. Soto Gómez, Linda Hermelinda

**ASESOR:**

Dr. Coronado Jorge, Manuel Fernando

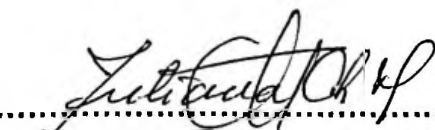
**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES**

**TARAPOTO – PERÚ**

**2015**


## PÁGINA DEL JURADO



---

Dra. Juliana Chumbe Muñoz

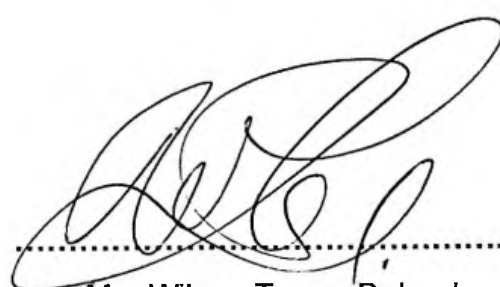
Presidente



---

Mg. Keller Sánchez Dávila

Secretario



---

Mg. Wilson Torres Delgado

Vocal

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios por ser mi guía, a mis padres y a mis hermanos por su apoyo incondicional y comprensión.

A mis amistades por el apoyo incondicional que he recibido día a día para la culminación de este proyecto de manera desinteresada.

**Linda**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darnos la vida y fortaleza para seguir adelante, a quien le pedimos su bendición en nuestras vidas personales y profesionales.

A mis padres quienes estuvieron presentes en todos los momentos importantes de mi vida.

A la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo por haber creado en mí el espíritu de salir adelante.

Mi inmensa gratitud a los docentes de la Universidad César Vallejo, por su apoyo permanente y calidad académica.

Al Hospital de Tocache por darnos las facilidades para realizar nuestro trabajo de investigación.

**La Autora**

## DECLARACIÓN JURADA


Yo, **Linda Hermelinda Soto Gómez**, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud; de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con **DNI N°40954715**, con la tesis titulada: **“Nivel de Satisfacción de Gestantes al Recibir la Atención Prenatal en el Hospital de Tocache Julio - Diciembre 2014”**

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha autoplagiada; 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tocache, Octubre del 2015



Br. Linda Hermelinda Soto Gómez

DNI N° 40954715

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de satisfacción de gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital de la Provincia de Tocache - 2014”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital de Tocache, 2014, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de la aprobación.

**La autora**

## INDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
Antecedentes	12
Fundamentación científica, técnica o humanística	14
Justificación	18
Problema	19
Objetivos	22
Hipótesis	22
II. MARCO METODOLÓGICO	23
2.1 Variables	23
2.2. Operacionalización de variables	23
2.3. Metodología	24
2.4. Tipos de estudio	24
2.5. Diseño de investigación	24
2.6. Población y muestra	24
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
2.8. Métodos de análisis de datos	26
III. RESULTADOS	27
IV. DISCUSIÓN	73

V. CONCLUSIONES	75
VI. RECOMENDACIONES	76
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	79
ANEXO N° 01. Matriz de consistencia	80
ANEXO N° 02. Instrumento de recolección de datos	82
ANEXO N° 03. Validación de Expertos	84
ANEXO N° 04. Constancia	86
ANEXO N° 05. Programa	87
ANEXO N° 06. Evidencia Fotográfica	87



## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue conocer el nivel de satisfacción de las gestantes al recibir la atención prenatal en el Hospital de la provincia de Tocache – 2014. El estudio se enmarca dentro de una investigación de tipo prospectivo, descriptivo, observacional y transversal; con un diseño descriptivo. La población está constituida por 210 gestantes, con una muestra es de 49. La técnicas de recolección de datos aplicado es la encuesta y fueron obtenidos mediante la aplicación de un instrumento denominado cuestionario respecto al nivel de satisfacción semiestructurado (SERVQUAL modificado): con 24 preguntas de acuerdo a las dimensiones; como percepción, eficiencia y eficacia.

Los resultados que se obtuvo se observó que el promedio de edad de las personas fue de 26 años. Por otro lado la edad que se repite constantemente fue de 25 y 29 años; el 38,8% de las personas tienen 1 hijo; la mayoría son convivientes de un 77,6%. Se encontró mayor porcentaje de pacientes con nivel secundaria en un 49%; la mayoría de las personas fueron ama de casa, 4,1% fueron estudiantes y el 49% de las personas procedieron de caseríos.

En conclusión el nivel de satisfacción de gestantes de la atención prenatal recibida en el Hospital de la Provincia de Tocache es bueno en un 89,8%, en la dimensión de *percepción* de la atención prenatal es buena en un 87,8% en la dimensión *eficiencia* de la atención prenatal el 81,6 % se ubicaron en el nivel bueno, con respecto a la dimensión *eficacia* de la atención prenatal para el 73,5% de las gestantes es buena.

Palabra claves: Satisfacción de la gestante y atención prenatal.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the level of satisfaction of pregnant women receiving prenatal care at the Hospital of the province of Tocache - 2014. The study is part of an investigation of prospective, descriptive, observational and transversal; with a descriptive design. The population is made up of 210 pregnant women with is 49. shows the techniques of data collection applied is the survey were obtained by applying an instrument called a questionnaire regarding the level of semistructured satisfaction (modified SERVQUAL): 24 questions according to size; as perception, efficiency and effectiveness.

The results obtained found that the average age of people was 26 years. On the other hand constantly repeating old was 25 and 29 years; 38.8% of people have one child; most are cohabitants of 77.6%. Higher percentage of patients with secondary level was found in 49%; most people were housewife, 4.1% were students and 49% of people came from villages.

In conclusion, the level of satisfaction of pregnant women received prenatal care at the Hospital of the Province of Tocache is good at 89.8%, in the dimension of perception of prenatal care is good at 87.8% in the dimension efficiency of prenatal care 81.6% were in the good level regarding the effectiveness dimension of prenatal care for 73.5% of pregnant women it is good.

Key word: Satisfaction of pregnant women and prenatal care.