



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

PROGRAMA EDUCATIVO: “AUTOESTIMA POSITIVA, EL DERECHO A SER FELIZ” PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION EN GESTANTES ADOLESCENTES DEL SERVICIO DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL SANTA MARÍA DE CUTERVO-2015.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER**

EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORA**

Br. LUZ MARLENE BALLENA REQUEJO

**ASESORA**

Dra. CARMEN GRACIELA ARBULÚ PÉREZ VARGAS

**CHICLAYO – PERÚ**

**2015**

## DEDICATORIA

**“A Dios por guiarme siempre  
en la culminación de mi Maestría”**

**Luz**

### **A mi familia:**

por ser lo más bello que tengo  
en mi vida, Gerardo mi esposo,  
mis hijos Óscar y Fabián por  
su apoyo y amor incondicional.

**Luz**

**A mi madre y mi abuela  
Regina: por quererme siempre  
y creer en mí.**

**Luz**

## AGRADECIMIENTO

**A mi asesora Dra. Carmen Graciela Arbulú Pérez Vargas** por su invaluable apoyo en la ejecución del presente trabajo de investigación.

**A mi asesor externo Mg. Omar Serrepe Zapata** por su apoyo en la parte metodológica y estadística de la presente investigación.

**Al Director del hospital Santa María de Cutervo: Dr. Pedro Ponce** por su Incondicional apoyo en el presente estudio.

## **PRESENTACIÓN**

El presente estudio se realizó en el Hospital Santa María de la Ciudad de Cutervo- Cajamarca, durante el periodo de Junio a octubre del 2015, con el objetivo siguiente: Diseñar el Programa Educativo: "Autoestima Positiva, El Derecho a ser Feliz", para mejorar la calidad de atención en gestantes adolescentes del servicio de Obstetricia del Hospital Santa María de Cutervo-2015, a través de la encuesta SERQUAL.

El estudio es de tipo Descriptivo – Propositivo, ya que se plantea mediante una propuesta educativa, brindar soluciones relacionadas a la calidad de atención. La población de estudio estuvo conformada por 28 gestantes adolescentes que se encuentran en el primer periodo de gestación con edades comprendidas entre los 12 y 17 años que se encuentren registradas en el servicio de Obstetricia de este Hospital.

La autora

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	ix
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
<b>1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	15
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones.....	16
1.5. Antecedentes.....	16
1.6. Objetivos.....	20
1.6.1. General.....	20
1.6.2. Específicos.....	20
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2. MARCO TEORICO.....</b>	<b>22</b>
2.1. Marco Teórico relacionado con las variables.....	23
2.2. Marco Conceptual.....	43
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>44</b>
3.1. Hipótesis.....	45
3.2. Variables.....	45

2.3. Definición conceptual.....	45
3.3. Definición operacional.....	45
3.4. Metodología.....	48
3.4.1. Tipo de estudio.....	48
3.4.2. Diseño.....	48
3.5. Población y muestra.....	49
3.6. Método de investigación.....	49
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
3.8. Método de análisis de datos.....	51
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
<b>4.1 Descripción.....</b>	<b>53</b>
<b>4.2 Discusión de los resultados.....</b>	<b>63</b>
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>5.1 CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>5.2 RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>CAPÍTULO VI: REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>73</b>

## RESUMEN

El presente informe de investigación se inició con el diagnóstico de la situación actual, donde se identificó deficiencias en la atención en las gestantes adolescentes del Servicio de Obstetricia del hospital Santa María de Cutervo. Ante esta situación se formuló el siguiente problema: ¿Cómo el Programa Educativo “Autoestima Positiva, El Derecho a ser Feliz”, mejoraría la calidad de atención en gestantes adolescentes en el Servicio de Obstetricia del Hospital Santa María de Cutervo, 2015? El objetivo General fue: Diseñar el Programa Educativo: “Autoestima Positiva, El Derecho a ser Feliz”, para mejorar la calidad de atención.

Aplicando la encuesta de Servqual en gestantes adolescentes en el servicio de Obstetricia del Hospital Santa María Cutervo. El tipo de investigación Descriptivo – Propositivo de nivel Cuantitativo. El diseño aplicado es el propositivo. La muestra estuvo conformada por 29 gestantes adolescentes que se encontraban en el primer periodo de gestación.

Se concluyó: El Programa Educativo: “Autoestima Positiva, El Derecho a ser Feliz”; mejoraría significativamente la calidad de atención de las gestantes adolescentes atendidas en el Servicio de Obstetricia.

Palabras clave: Programa Educativo, autoestima positiva, calidad de atención, gestantes adolescentes.

## **ABSTRACT**

This research report begins with the diagnosis of the current situation, where deficiencies were identified in the care of pregnant adolescents Obstetrics Hospital Santa Maria de Cutervo. In response, the following problem was formulated: How Education Program "positive self-esteem, the right to be happy," improve the quality of care in pregnant adolescents in the Department of Obstetrics of the Hospital Santa Maria de Cutervo, 2015? The general objective was: design the educational program: "Positive Self-Esteem, The Right to be Happy", to improve the quality of care.

Applying the survey Servqual in pregnant adolescents in the service of Obstetrics Hospital Santa Maria Cutervo. Descriptive type research-Quantitative proactive level. The purposeful design is applied. The sample consisted of 29 adolescents who were pregnant in the first period of gestation.

It concluded: Education Program: "Positive Self-Esteem, The Right to Be Happy"; significantly improve the quality of care of pregnant adolescents seen at the Department of Obstetrics

Keywords: Educational Program, positive self-esteem, quality of care. Pregnant teenagers