



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-CompartirIgual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**TESIS:**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LAS GESTANTES DURANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II ESSALUD - TARAPOTO, PERIODO ENERO - MAYO 2015”.**

**Para optar el Título Profesional de:**

**OBSTETRA**

**Autores:**

Bach. en Obst. LUGARDA JIMÉNEZ LÓPEZ

Bach. en Obst. VIOLETA SALAZAR MEDINA

**ASESOR:**

Obsta. Dr. JOSÉ MANUEL DELGADO BARDALES

Tarapoto - Perú

2015

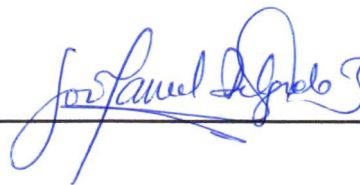
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**



**TESIS:**

**“CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LAS GESTANTES DURANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II ESSALUD - TARAPOTO, PERIODO ENERO - MAYO 2015”.**

**ASESOR**



**Obsta. Dr. JOSÉ MANUEL DELGADO BARDALES**

**TARAPOTO- PERÚ**

**2015**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN TARAPOTO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA



TESIS:

“CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN EXPECTATIVAS Y PERCEPCIONES DE LAS GESTANTES DURANTE LA ATENCIÓN PRENATAL EN CONSULTORIOS EXTERNOS DE OBSTETRICIA DEL HOSPITAL II ESSALUD - TARAPOTO, PERIODO ENERO - MAYO 2015”.

JURADO CALIFICADOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Leopoldia Salas Pillaca', written over a horizontal line.

Obsta. Mg. Leopoldia Salas Pillaca

PRESIDENTE

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Orfelina Valera Vega', written over a horizontal line.

Obsta. Dra. Orfelina Valera Vega

MIEMBRO

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Consuelo Dávila Torres', written over a horizontal line.

Obsta. Mg. Consuelo Dávila Torres

MIEMBRO

TARAPOTO-PERÚ

## DEDICATORIA

A DIOS por estar siempre a mi lado.

A mis queridos padres: Dorinda y Samuel.

A mis hermanos y hermanas. Por el apoyo brindado. Y de manera especial a mi Hermano Anibal Jiménez López, quien me apoyo en el inicio y a lo largo de mis estudios universitarios.

Con mucho cariño a las Hnas. Redentoristas de Chulucanas – Piura, por su gran apoyo durante estos años de estudio. Al Monseñor Daniel Turley Murpy Obispo de la Diócesis de Chulucanas, al Reverendo Padre Hugo Dutton y también de manera especial a la Srta. Carmen Rosa Juárez Eyzaguirre.

Al amor de mi vida, por ser mi mejor inspiración para seguir adelante y por su apoyo incondicional.

**LUGARDA**

A Dios, por acompañarme y darme la oportunidad de vivir este logro y la fuerza para seguir siempre adelante, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, por regalarme cada día la vida y a los seres que más amo y sobre todo iluminar mi camino y conducirme con sabiduría.

A mis padres, por creer en mí y en mis sueños, a mi madre por su apoyo incondicional, por sus consejos y ánimos para continuar, fue la primera persona quien me enseñó con la gracia de DIOS a respetar, valorar y amar la vida y su entorno, enseñándome así, que la mayor virtud que puede tener el hombre, es el poder dar sin recibir nada a cambio. A mis hermanos, porque me dan fortaleza cuando me siento débil, enseñándome la perseverancia de la vida y el amor para realizar cada acción.

**VIOLETA**

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios todopoderoso por permitirnos hacer nuestros sueños realidad y demostrarnos que cada piedra en el camino, es un impulso más hacia la gloria, por darnos la oportunidad de culminar esta etapa de nuestras vidas, estar siempre con nosotros y no dejarnos solos en momentos en que más lo necesitamos, por habernos dado las fuerzas necesarias para alcanzar a cumplir todas las metas trazadas.

Infinitas gracias a nuestros padres por los valores que nos han inculcado y por darnos la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas, quienes día a día nos llenaron de sabios consejos y quienes a pesar de la distancia confiaron en nosotros y en todo lo que somos capaces de hacer, a ellos se lo debemos este logro.

Nuestro más profundo agradecimiento a la Universidad Nacional de San Martín-T, por abrirnos las puertas para formarnos profesionalmente y por el apoyo brindado para realizar nuestra tesis. A la vez a sus docentes de la FCS, quienes nos acompañaron en este camino, dándonos las herramientas necesarias para enfrentar el mundo laboral.

A nuestro asesor Obsta. Dr. José Manuel Delgado Bardales, por su paciencia, orientación y apoyo constante en la realización del trabajo de investigación.

Al Hospital II- EsSalud Tarapoto por habernos facilitado obtener la información necesaria para la elaboración de nuestro trabajo de investigación y la autorización que nos cedió para aplicar nuestra encuesta a la población requerida.

***Las Autoras***

## INDICE DE CONTENIDO

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA .....                         | iii  |
| AGRADECIMIENTO .....                      | v    |
| INDICE DE CONTENIDOS .....                | vi   |
| INDICE DE TABLAS .....                    | viii |
| RESUMEN .....                             | ix   |
| ABSTRACT .....                            | xi   |
| TITULO.....                               | 1    |
| <br>                                      |      |
| I. INTRODUCCIÓN                           |      |
| 1.1. Marco Conceptual .....               | 1    |
| 1.2. Antecedentes .....                   | 7    |
| 1.3. Bases Teóricas .....                 | 13   |
| 1.4. Justificación.....                   | 32   |
| 1.5. Problema .....                       | 36   |
| <br>                                      |      |
| II. OBJETIVOS                             |      |
| 2.1. Objetivo General.....                | 36   |
| 2.2. Objetivos Específicos.....           | 36   |
| 2.3. Hipótesis de Investigación.....      | 37   |
| 2.4. Operacionalización de Variables..... | 37   |
| <br>                                      |      |
| III. MATERIALES Y METODOS                 |      |
| 3.1. Tipo de estudio.....                 | 40   |
| 3.2. Diseño de investigación.....         | 40   |
| 3.3. Universo, población y muestra.....   | 41   |



|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.3.1 | Criterios de Inclusión.....                        | 42 |
| 3.3.2 | Criterios de exclusión.....                        | 43 |
| 3.4.  | Procedimiento.....                                 | 43 |
| 3.5.  | Métodos e instrumento de recolección de datos..... | 44 |
| 3.6.  | Plan de tabulación y análisis de datos.....        | 46 |
| IV.   | RESULTADOS .....                                   | 48 |
| V.    | DISCUSION .....                                    | 58 |
| VI.   | CONCLUSIONES.....                                  | 63 |
| VII.  | RECOMENDACIONES .....                              | 65 |
| VIII. | REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....                   | 66 |
| IX.   | ANEXOS .....                                       | 77 |

## INDICE DE TABLAS

| <b>N°</b> | <b>TITULO</b>   | <b>Pág.</b> |
|-----------|---|-------------|
| 01        | Características de las gestantes que recibieron atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia del Hospital II EsSalud - Tarapoto, periodo enero - mayo 2015   | 48          |
| 02        | Calidad de atención por dimensiones según expectativas de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia del Hospital II EsSalud - Tarapoto, periodo enero - mayo 2015  | 50          |
| 03        | Calidad de atención por dimensiones según percepción de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia del Hospital II EsSalud - Tarapoto, periodo enero - mayo 2015.   | 51          |
| 04        | Calidad de atención por ítems de dimensiones según medias y desviación estándar de las expectativas, percepción y satisfacción en gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia del Hospital II EsSalud - Tarapoto, periodo enero - mayo 2015. | 52          |
| 05        | Calidad de atención por dimensiones según medias y desviación estándar de las expectativas, percepción y satisfacción en gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia del Hospital II EsSalud - Tarapoto, Periodo Enero - mayo 2015           | 54          |
| 06        | Percepción y satisfacción de la calidad de atención a gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia del Hospital II EsSalud - Tarapoto, Periodo Enero - mayo 2015  | 56          |
| 07        | Priorización de las dimensiones, según apreciaciones de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia del Hospital II EsSalud - Tarapoto, Periodo Enero - mayo 2015  | 57          |

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue realizado en el Hospital II- ESSALUD Tarapoto, consultorio externo de Atención Pre-Natal, periodo Enero- Mayo 2015. Tuvo como objetivo: Determinar la calidad de atención según expectativas y percepciones de las gestantes durante la atención prenatal en consultorios externos de Obstetricia. Estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional, de cohorte transversal, cuya muestra poblacional estuvo conformada por 169 mujeres gestantes, quienes participaron voluntariamente en el desarrollo de la investigación y la técnica usada fue la encuesta.

Los resultados fueron: las gestantes del estudio que recibieron atención prenatal en los consultorios externos de Obstetricia del Hospital II EsSalud – Tarapoto, se caracterizaron por ser del grupo etáreo de 20 y 30 años con 90 (50,3%), de grado de instrucción superior universitaria con 62 (36,7%), de estado civil conviviente 102 (60,4%), de religión católica 127 (75,1%), de ocupación mayormente empleadas 75 (44,4%), de procedencia zona urbana 132 (78,1%). En relación al servicio la mayoría se atendieron en el consultorio de Obstetricia con 89 (52,7%) atendidas por profesional Obstetra con 89 (52,7%), según tipo de usuario al servicio en su mayoría continuadoras 117 (69.2%). El 100% de las gestantes tienen una expectativa buena en todas las dimensiones de la calidad de atención. El 74.6% (126) y el 64.5% (109) de las gestantes percibieron una calidad de atención buena en las dimensiones de tangibilidad y empatía respectivamente, seguido del 77.5% (131), 66.3% (112) y 56.8% (96) que percibieron una calidad de atención regular en las dimensiones de confiabilidad, proyección a la seguridad y respuesta pronta al usuario.

En conclusión la calidad del servicio a través del grado de satisfacción tiene una relación estadísticamente significativa con las percepciones de las gestantes atendidas en consultorio externo de Obstetricia del Hospital II EsSalud – Tarapoto.. Es decir  $p < 0,05$  ( $0,00 < 0,05$ ), aplicando la prueba de la Chi-cuadrado.

**Palabras Claves:** calidad de atención, expectativas, percepciones, atención prenatal.

## ABSTRACT

This research was conducted at the Hospital ESSALUD Tarapoto II, outpatient Pre - Natal Care, period January- May 2015. Aimed: To determine the quality of care as expectations and perceptions of pregnant women during prenatal care Obstetrics outpatient. Not experimental, quantitative, descriptive correlational, cross-sectional cohort study, the population sample consisted of 169 pregnant women who participated voluntarily in the research and development of the technique used was a survey.

The results were: pregnant women in the study who received prenatal care in the outpatient clinics of Obstetrics Hospital II EsSalud - Tarapoto , were characterized as the age group of 20 and 30 with 90 ( 50.3 % ) , grade of instruction university higher with 62 ( 36.7 % ) , marital status cohabitant of 102 (60.4 % ) of Catholic 127 ( 75.1 % ) , mostly employed occupation 75 ( 44.4 % ) of urban origin 132 (78.1%) . In relation to service most were treated at the clinic of Obstetrics 89 ( 52.7 % ) served by professional obstetrician with 89 ( 52.7 % ) , according to type of user service mostly successors 117 ( 69.2 %). 100 % of pregnant women have a good expectation in all dimensions of quality of care. 74.6% ( 126 ) and 64.5 % ( 109 ) of pregnant perceived quality smooth running of empathy and tangle dimensions respectively , followed by 77.5 % ( 131 ) 66.3 % ( 112 ) 56.8 % ( 96 ) they perceived quality regular attention in the dimensions of reliability , security projection and prompt the user to answer.

In conclusion, the quality of service through satisfaction has a significant relationship with perceptions of pregnant women treated at the outpatient clinic of Obstetrics

Hospital II EsSalud – Tarapoto. Is  $p < 0.05$  ( $0.00 < 0.05$ ), applying the test of Chi - square.

**KEYWORDS** : quality of care, expectations , perceptions, prenatal care.