

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°. 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES
SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN PRE NATAL
DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE - NIÑO
SAN BARTOLOMÉ-2017”**

**PARA OPTAR EL TITULO DE:
OBSTETRA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD MATERNO PERINATAL

PRESENTADO POR:

Bach. Marivel Villanueva Centeno

HUANCAMELICA – PERÚ

2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N°. 25265)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE
EL PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN PRE NATAL DEL
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE - NIÑO SAN
BARTOLOMÉ-2017”**

**PARA OPTAR EL TITULO DE:
OBSTETRA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD MATERNO PERINATAL

ASESOR: Mg. Rossibel Juana MUÑOZ DE LA TORRE.

JURADOS: Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES
Mg. Claris PEREZ VENEGAS
Mg. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ

HUANCVELICA – PERÚ

2017

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa a los 15 días del mes de marzo a las 11:00 horas del año 2018 se instaló el Jurado Evaluador de la Sustentación de Tesis del (la) Bachiller:

Manivel Villanueva Centeno

Siendo los Jurados Evaluadores:

Presidente : Mg. Tula Susana Guerra Olivares
Secretario : Mg. Claris Pérez Venegas
Vocal : Mg. Ada Wibeñ Lonco Lopez

Para calificar la Sustentación de la Tesis titulada:

"Nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación prenatal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé - 2017"

Presentado por el (la) Bachiller:

Manivel Villanueva Centeno

Concluida la sustentación, se procede con las preguntas y/o observaciones por parte de los miembros del jurado, designado bajo Resolución N° 170 concluyendo a las 12:00 horas. Acto seguido, los Jurados deliberan en secreto llegando al calificativo de: Aprobado por UNANIMIDAD

Observaciones:

Ciudad Universitaria de Paturpampa, 15 de marzo 2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
[Firma]
Mg. Tula Susana Guerra Olivares
PRESIDENTE

[Firma]
Lic. Adolfo Villa Chahuayo
VOCAL

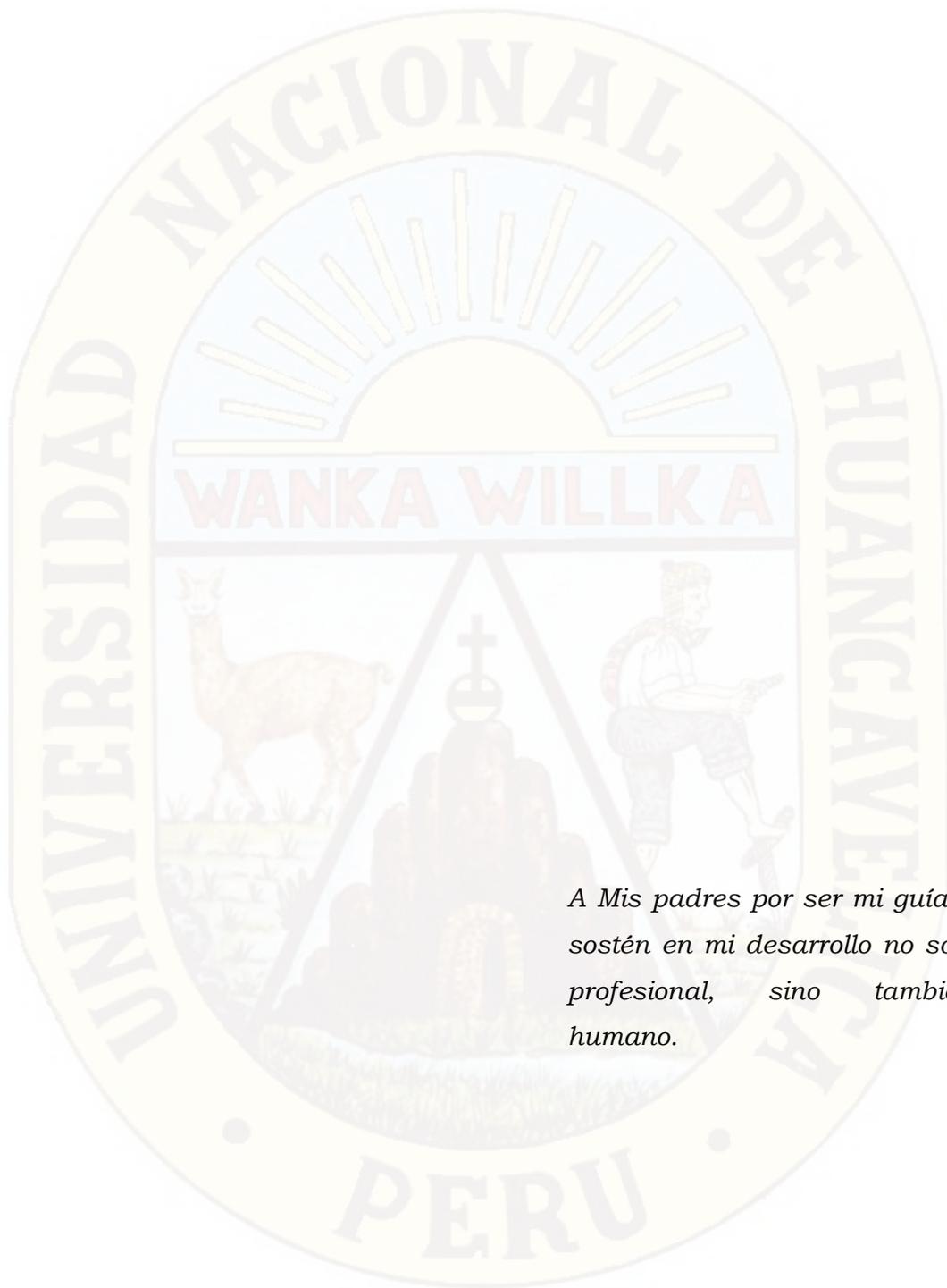
UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
[Firma]
Mg. Claris Pérez Venegas
SECRETARIA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
[Firma]
Mg. Ada Wibeñ Lonco Lopez
VOCAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
E.P. OBSTETRICIA
[Firma]
VºBº SECRETARIA DOC.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
CERTIFICO QUE LA PRESENTE ES COPIA FIEL
DE LA ORIGINAL QUE TUVE A LA VISTA
[Firma]
Lic. Adolfo Villa Chahuayo
SEGUNDO SECRETARIO DE LA UNH
Resolución N° 0021 - 2018 - R - UNH

26 MAR. 2018



A Mis padres por ser mi guía y sostén en mi desarrollo no solo profesional, sino también humano.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haber permitido concluir con la tesis dandome fuerza y valor.

Tambien mis agradecimientos infinitos a mi asesor Mg Rossibel J. Muñoz de la Torre, por dedicar su tiempo a esta investigacion y brindarme su confianza y su amistad.

A mis padres y hermano(as) por ser mi aliento y la fuerza que necesitaba para seguir y lograr mi titulo profesional, por la educación que me brindó y porque gracias a sus consejos supe tomar las decisiones correctas.

Un agradecimiento en especial a la jefa de obstetras Obs. Carmen Cruz Basquez, del programa de psicoprofilaxis y estimulación prenatal del Hospital Nacional Docente Madre- Niño San Bartolomé, por facilitarme encuestar dándome espacio y tiempo.

RESUMEN

El nivel de satisfacción en los servicios de salud es conocer periódicamente el grado de satisfacción de las gestantes con la atención recibida en los programas de salud, identificando su expectativa y percepción de satisfacción o insatisfacción, para abordarlos a través de procesos de mejora continua; la presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional docente Madre Niño San Bartolomé- 2017. Utilizando la encuesta de satisfacción sobre el programa de estimulación pre natal según las expectativas y las percepciones de las gestantes. Se tomó en cuenta el cuestionario SERVQUAL MODIFICADA que implementó el MINSA en el 2012 para identificar la satisfacción de los usuarios externos adaptada para el programa de psicoprofilaxis y estimulación prenatal, validada por Cinthya Guerra a través del juicio de expertos en la que se obtuvo concordancia de opiniones y una confiabilidad de alpha de cronbach 0.87 para el instrumento expectativas y un coeficiente de alpha de cronbach 0,95 para el instrumento de percepciones, la misma que fue adecuada por la autora. La investigación fue observacional, prospectivo, de corte transversal, descriptivo, en la que se trabajó con una muestra de 100 gestantes que participaron. Los resultados fueron: la atención el programa de estimulación prenatal mostró altos niveles de satisfacción (66.8%). Las edades de las gestantes fueron de 20 a 35 años en un 73% (73), menor de 20 años es el 14% (14), y mayor a 35 años es el 13% (13).

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción se refiere, las gestantes refirieron estar satisfechas en todas, siendo para la fiabilidad un 72% (72); la capacidad de respuesta con el 65% (65), seguridad con un 68% (68), la empatía con un 65.8% (66) y los aspectos tangibles con un 69.5% (70).

Concluyendo que las gestantes están satisfechas con el programa de estimulación prenatal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé-2017, reflejando un nivel de satisfacción aceptable.

PALABRA CLAVE: Nivel de satisfacción, estimulación prenatal,



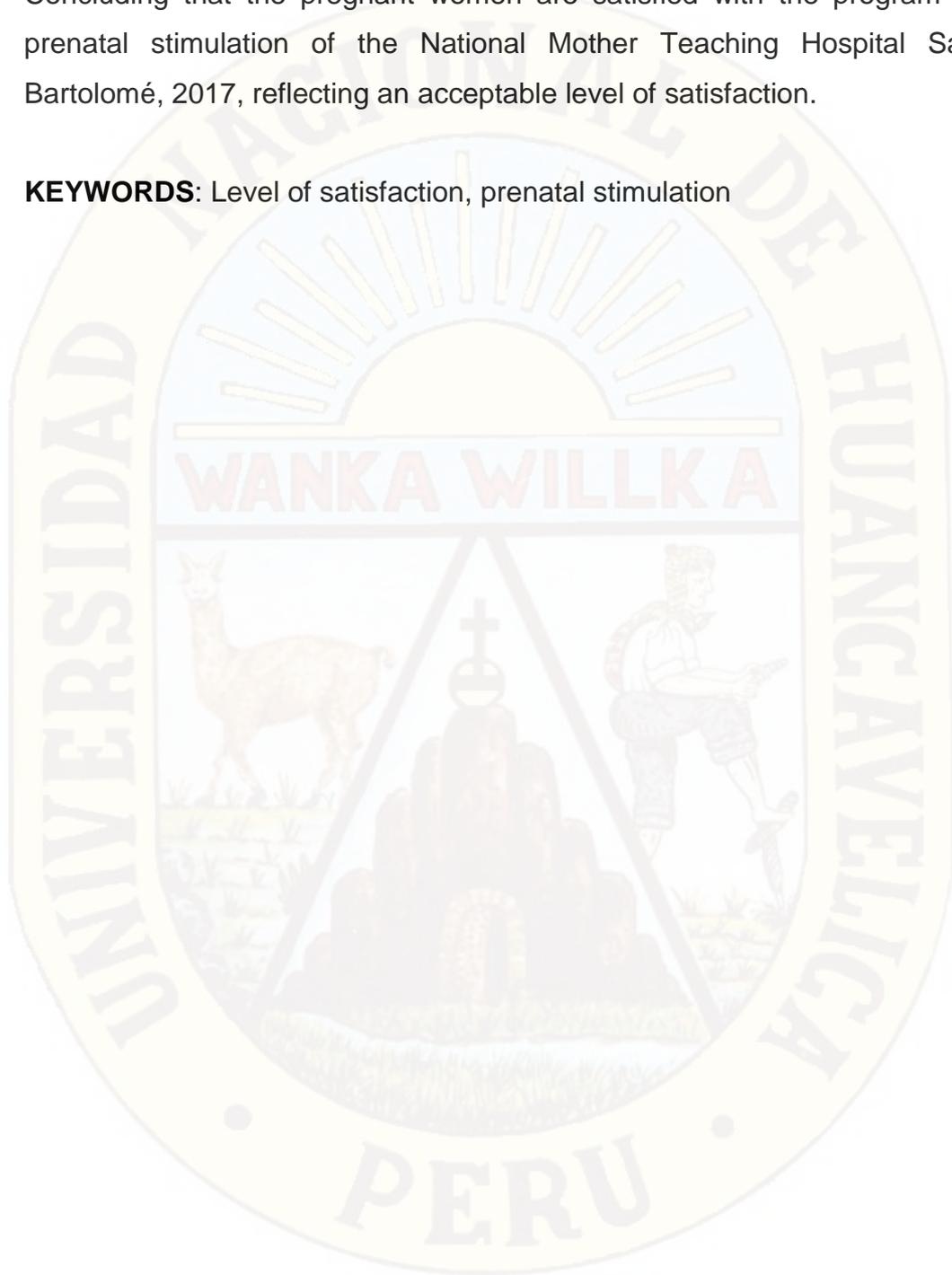
ABSTRACT

The level of satisfaction in health services is to know periodically the degree of satisfaction of the pregnant women with the care provided in the health services, identifying their expectation and perception of satisfaction or dissatisfaction, to address them through continuous improvement processes; The present investigation had the objective of determining the level of satisfaction of the pregnant women on the prenatal stimulation program of the National Mother Teacher Hospital San Bartolomé- 2017. in the prenatal stimulation program of the National Mother Teacher Hospital San Bartolomé-2017. Using the satisfaction survey on the prenatal stimulation program according to the expectations and perceptions of the pregnant women. The SERVQUAL MODIFIED questionnaire that the MINSA implemented in 2012 was taken into account to identify the satisfaction of external users adapted for the psychoprophylaxis and prenatal stimulation program, validated by Cinthya Guerra through the expert judgment in which agreement was obtained opinions and a reliability of alpha of cronbach 0.87 for the instrument expectations and a coefficient of alpha of cronbach 0.95 for the instrument of perceptions, the same one that was adequate by the author The investigation was observational, prospective, of cross section, descriptive, in which we worked with a sample of 100 pregnant women who participated. The results were: attention to the prenatal stimulation program showed high levels of satisfaction (66.8%). The ages of the pregnant women were from 20 to 35 years old in 73% (73), younger than 20 years old is 14% (14), and greater than 35 years old is 13% (13).

As for the dimensions of satisfaction, the pregnant women reported being satisfied in all of them, being 72% for reliability (72); Responsiveness with 65% (65), security with 68% (68), empathy with 65.8% (66) and tangible aspects with 69.5% (70).

Concluding that the pregnant women are satisfied with the program of prenatal stimulation of the National Mother Teaching Hospital San Bartolomé, 2017, reflecting an acceptable level of satisfaction.

KEYWORDS: Level of satisfaction, prenatal stimulation



INDICE

Portada	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vii
Índice	ix
Introducción	xi

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Fundamentación del problema	13
1.2 Formulación del Problema	14
1.3 Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo General	14
1.3.2 Objetivos Específicos	15
1.4 Justificación e Importancia	15

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.2 Bases Teóricas	22
2.2.1 Satisfacción	22
2.2.1,1 Percepción	22
2.2.1.2 Expectativas	23
2.2.1.3 Dimensiones del nivel de satisfacción	24
2.2.2 Estimulación prenatal	26
2.2.2.2 Sesiones de estimulación prenatal	33

CAPITULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación	54
3.2 Método de Investigación	54
3.3 Diseño de la investigación	55
3.4 Población, Muestra y Muestreo	55
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
3.6 Técnicas de Procesamiento y Análisis de datos	57

CAPITULO IV
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Presentación e interpretación de datos	60
4.1.1 Estadística Descriptiva	60
4.2 Discusión	71
Conclusiones	74
Recomendaciones	75
Referencias Bibliográficas	76
Anexos:	78
Anexo A: Matriz de consistencia	79
Anexo B: Consentimiento informado	81
Anexo C: Instrumento de recolección de datos	82
Anexo D: Fotografías	85

INTRODUCCIÓN

El nivel de satisfacción es el grado de concordancia entre las expectativas de la calidad en el usuario y la atención recibida sobre el programa de estimulación pre natal, la cual permitió conocer el punto de vista de las gestantes sobre el programa de estimulación prenatal.

En el departamento de Lima y específicamente en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé-2017, de la provincia y departamento de Lima no se evaluó la satisfacción sobre el programa de estimulación pre natal, es por ello que se planteó como interrogante a investigar ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional docente Madre – Niño San Bartolomé-2017?. Siendo el objetivo principal. Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación prenatal del Hospital Nacional docente Madre – Niño San Bartolomé- 2017.

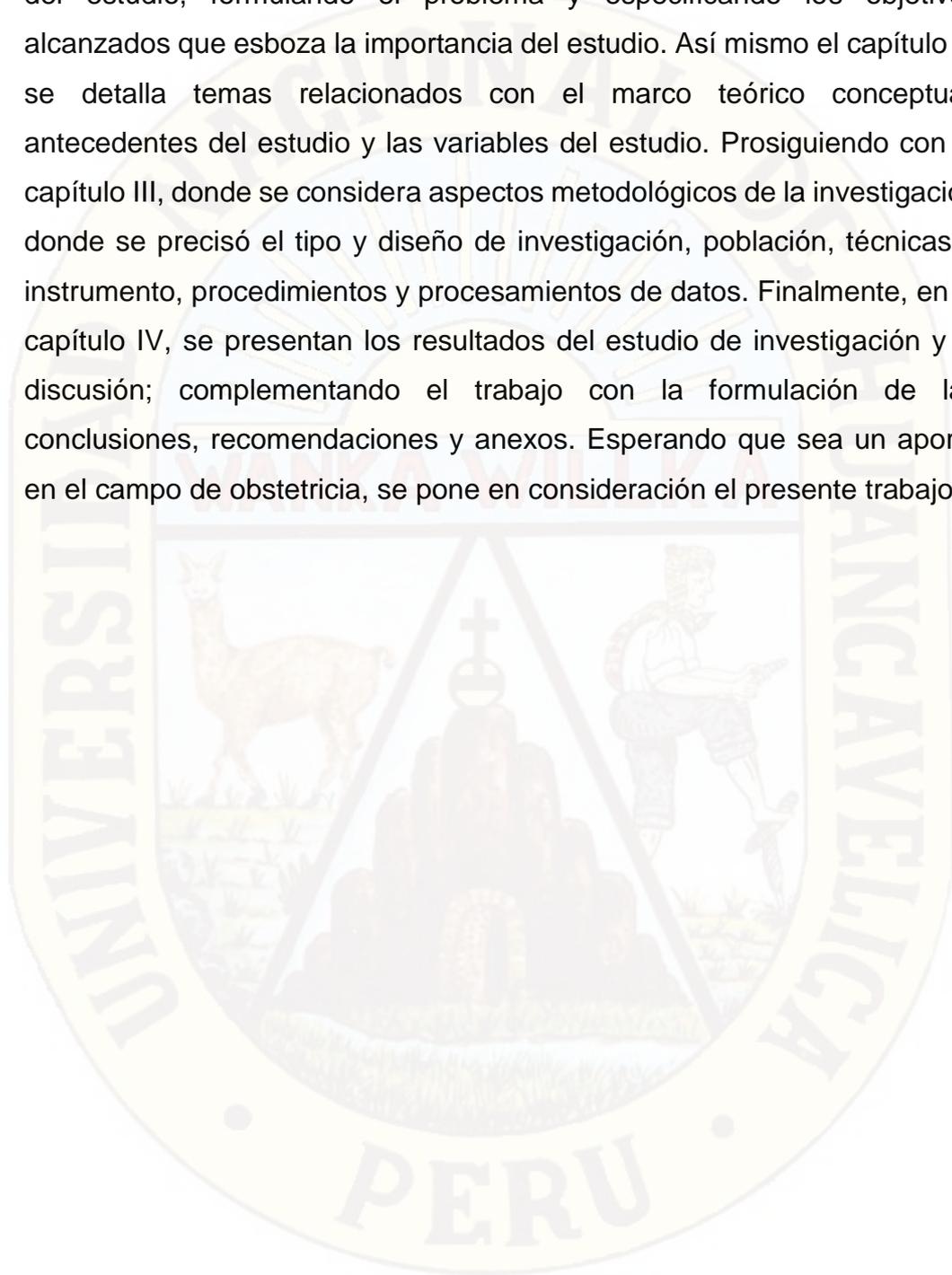
Esta investigación se realizó porque se ha encontrado una mayor cantidad de quejas de las gestantes al recibir la atención en el programa de estimulación prenatal, ya que la calidad del programa de estimulación pre natal se evalúa en base a cumplimiento de indicadores sin tomar en cuenta la percepción de las gestantes.

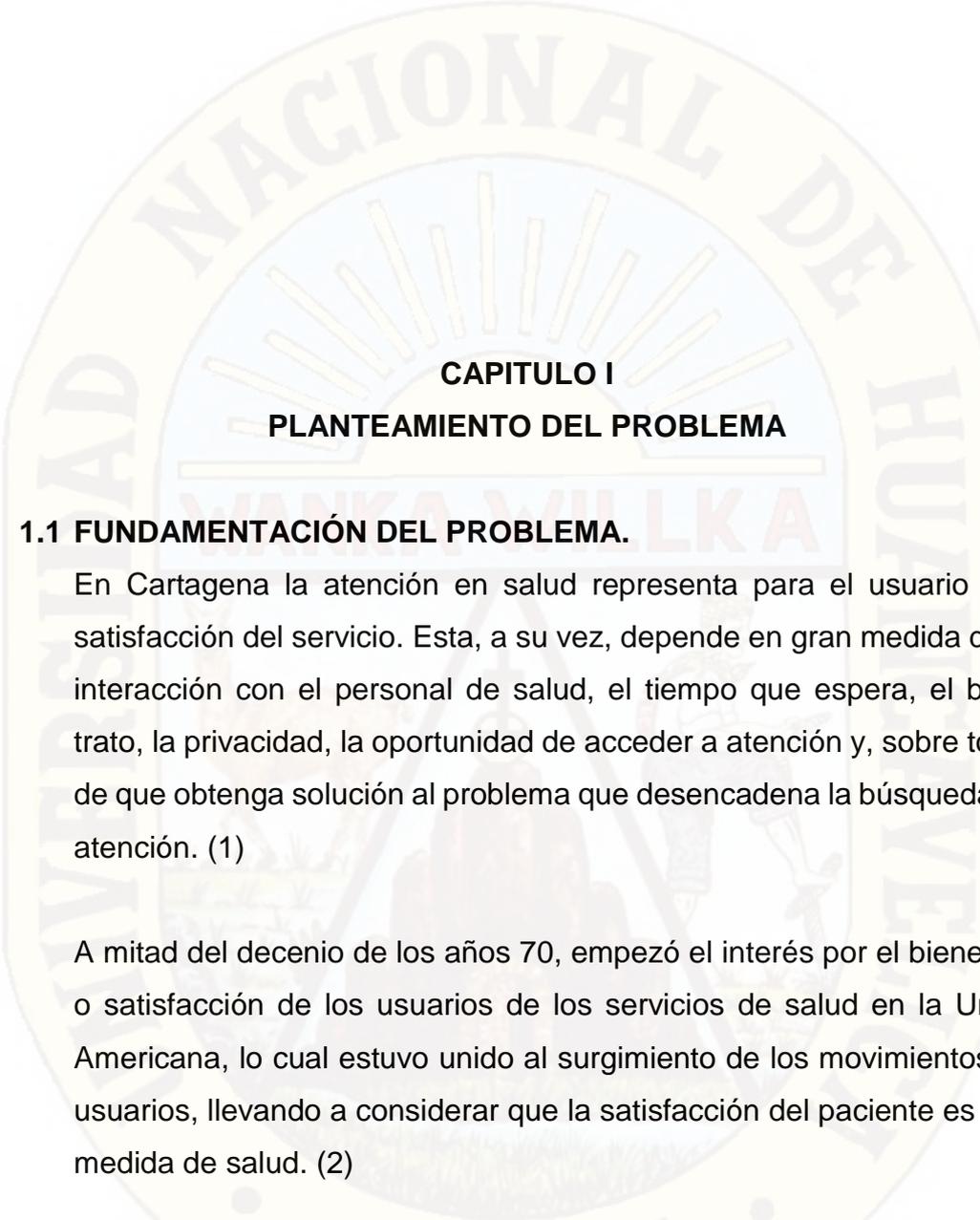
A partir de ello se podrá implementar diversas capacitaciones de intervención para reducir la insatisfacción de las gestantes incorporando atenciones personalizadas para el mejoramiento de las relaciones interpersonales

Esta investigación se basa principalmente en la teoría de las expectativas propuesta por Kotler 2000 y 2009 *et all*, en el que el nivel de satisfacción de un paciente, es el resultado de la diferencia entre lo que espera que ocurriera y lo que dice haber obtenido.

Los hallazgos de este estudio se detallan en cuatro capítulos, en los que está estructurado el presente informe. El capítulo I, se delimita problema

del estudio, formulando el problema y especificando los objetivos alcanzados que esboza la importancia del estudio. Así mismo el capítulo II, se detalla temas relacionados con el marco teórico conceptual, antecedentes del estudio y las variables del estudio. Prosiguiendo con el capítulo III, donde se considera aspectos metodológicos de la investigación donde se precisó el tipo y diseño de investigación, población, técnicas e instrumento, procedimientos y procesamientos de datos. Finalmente, en el capítulo IV, se presentan los resultados del estudio de investigación y la discusión; complementando el trabajo con la formulación de las conclusiones, recomendaciones y anexos. Esperando que sea un aporte en el campo de obstetricia, se pone en consideración el presente trabajo.





CAPITULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA.

En Cartagena la atención en salud representa para el usuario una satisfacción del servicio. Esta, a su vez, depende en gran medida de la interacción con el personal de salud, el tiempo que espera, el buen trato, la privacidad, la oportunidad de acceder a atención y, sobre todo, de que obtenga solución al problema que desencadena la búsqueda de atención. (1)

A mitad del decenio de los años 70, empezó el interés por el bienestar o satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en la Unión Americana, lo cual estuvo unido al surgimiento de los movimientos de usuarios, llevando a considerar que la satisfacción del paciente es una medida de salud. (2)

La evaluación de la calidad en la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. Mejorar la calidad de la atención, en las adolescentes embarazadas es de gran trascendencia dado al impacto que tiene esta condición en el binomio madre-niño, este estudio demostró que se puede mejorar la percepción de satisfacción con la atención y el trato recibido mediante la aplicación de un modelo educativo integral. (3)

Según la norma técnica del MINSA brinda el programa de Estimulación Prenatal como un conjunto de intervenciones que se realizan con la participación activa de la madre, padre y la familia con la finalidad de promover el adecuado desarrollo físico, mental, sensorial y social de la persona humana desde la concepción y termina el con el nacimiento, se considera 6 sesiones por gestante. (4)

En el Perú, desde hace aproximadamente 5 años algunos hospitales desarrollan el Programa de Estimulación prenatal siendo: Hospital Nacional Materno Perinatal, Docente Madre Niño “San Bartolomé”; y la Red Asistencial Essalud – Puno; sin embargo, no existe datos sobre el nivel de satisfacción sobre este programa, solo se tiene datos del INMP, que reciben referencias de todo el país, donde el 50% considera la atención mala, el 30% regular y el 20% buena. En cuanto a la relación con el personal de salud el 40% es mala, 37% regular y 23% buena. Con respecto al equipamiento el 37% es regular, 36% mala y 27% buena; y en cuanto a la infraestructura el 42% es buena, 31% regular y 27% mala. (5)

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de Estimulación pre natal del Hospital Docente Madre - Niño “SAN BARTOLOMÉ”-2017?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional docente Madre – Niño “San Bartolomé”-2017.

1.3.2. OBJETIVO ESPECÍFICO

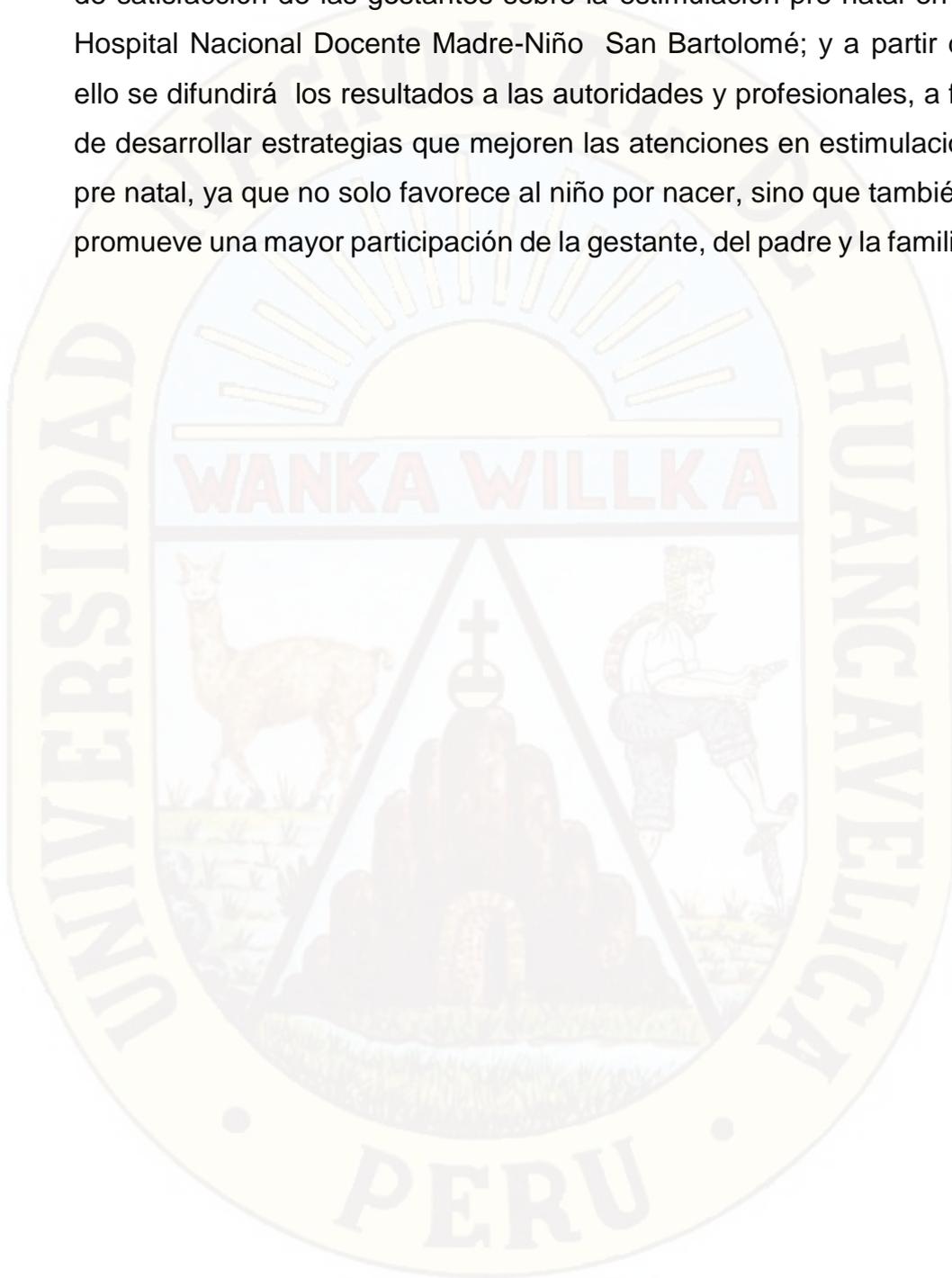
- Caracterizar a las gestantes según su edad del programa de estimulación pre natal del Hospital Docente Madre-Niño San Bartolomé-2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes a partir de la fiabilidad del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre – Niño San Bartolomé-2017.
- Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la capacidad de respuesta del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre – Niño San Bartolomé-2017.
- Valorar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la seguridad del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre – Niño San Bartolomé-2017
- Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la empatía del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre – Niño San Bartolomé-2017
- Evaluar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre los aspectos tangibles del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre – Niño” San Bartolomé-2017

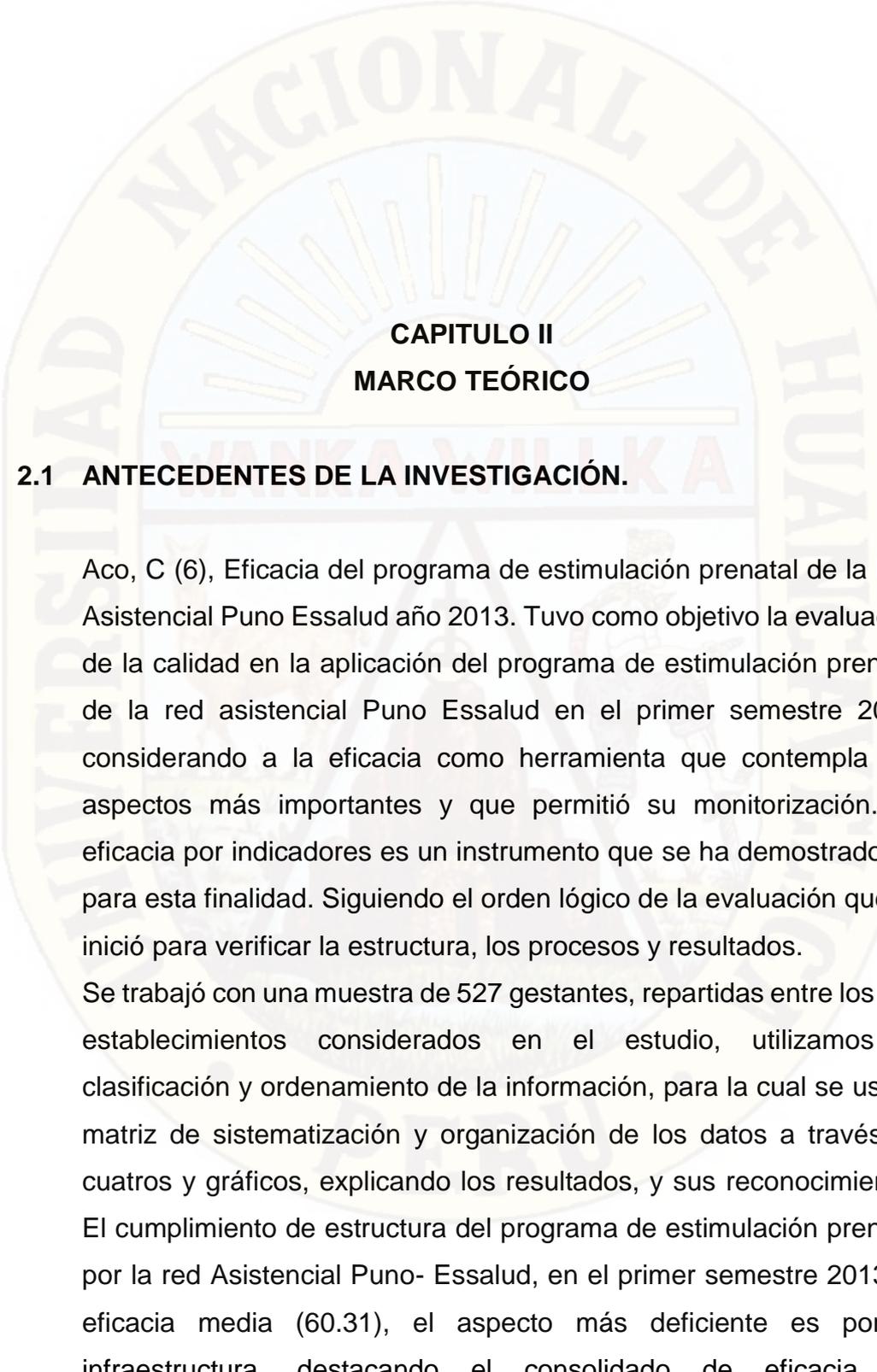
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.

Esta investigación se realizó debido a que el programa de estimulación prenatal es impartido desde el 15 de diciembre del 2005, cuyo programa tienen un costo adicional; por tanto, no existe información actualizada sobre el nivel de satisfacción de las gestantes; es decir, si las percepciones son concordantes con las expectativas.

Los resultados obtenidos de la investigación permitió identificar el nivel

de satisfacción de las gestantes sobre la estimulación pre natal en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé; y a partir de ello se difundirá los resultados a las autoridades y profesionales, a fin de desarrollar estrategias que mejoren las atenciones en estimulación pre natal, ya que no solo favorece al niño por nacer, sino que también, promueve una mayor participación de la gestante, del padre y la familia.





CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Aco, C (6), Eficacia del programa de estimulación prenatal de la Red Asistencial Puno Essalud año 2013. Tuvo como objetivo la evaluación de la calidad en la aplicación del programa de estimulación prenatal de la red asistencial Puno Essalud en el primer semestre 2013, considerando a la eficacia como herramienta que contempla sus aspectos más importantes y que permitió su monitorización. La eficacia por indicadores es un instrumento que se ha demostrado útil para esta finalidad. Siguiendo el orden lógico de la evaluación que se inició para verificar la estructura, los procesos y resultados.

Se trabajó con una muestra de 527 gestantes, repartidas entre los tres establecimientos considerados en el estudio, utilizamos la clasificación y ordenamiento de la información, para la cual se usa la matriz de sistematización y organización de los datos a través de cuadros y gráficos, explicando los resultados, y sus reconocimientos. El cumplimiento de estructura del programa de estimulación prenatal por la red Asistencial Puno- Essalud, en el primer semestre 2013 es eficacia media (60.31), el aspecto más deficiente es por la infraestructura, destacando el consolidado de eficacia del

cumplimiento de resultado, 99.99% es de eficacia alta (99.99%), aspecto que resalte e incrementa la eficacia en la red.

El consolidado de cumplimiento del programa de estimulación prenatal en la red Asistencial Puno Essalud, en el periodo de primer semestre 2013, resulta eficacia alta (83.24%).

Guerra, C. (7). Nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé, enero- marzo del 2016, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé. Para ello se realizó una investigación observacional, descriptivo y transversal. Se trabajó con una muestra de 62 gestantes que participaron en el programa de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé durante los meses de enero- marzo del 2016, utilizando la encuesta de satisfacción del programa de psicoprofilaxis, la cual fue validada y sociabilizada. Para el análisis de los datos se utilizó frecuencias absolutas (N) y relativas (%), cuando se trató de variables cualitativas se utilizaron medidas de tendencia central (medias) y de dispersión (desviación estándar), cuando se trató de variables cuantitativas. La atención de psicoprofilaxis obstétrica mostro niveles altos de satisfacción y niveles bajos de insatisfacción, pues las gestantes en un 32.3% estuvieron insatisfechas sobre la atención recibida y en un 67.7% estuvieron satisfechas indicando, así, que las gestantes estuvieron satisfechas más de un 60% considerando optima la atención en general. La dimensión de la fiabilidad mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 65.8% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 34.2% estuvieron insatisfechas. La dimensión de la capacidad de respuesta mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 72.3% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 27.7% estuvieron insatisfechas. La

dimensión de seguridad mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 67.4% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 32.6% estuvieron insatisfechas. La dimensión de la empatía mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 67.5% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 32.5% estuvieron insatisfechas. La dimensión de los aspectos tangibles mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 66.1% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 33.9% estuvieron insatisfechas.

Castillo et, al (8) “Satisfacción de las usuarias del control prenatal en instituciones de salud pública y factores asociados-Cartagena”. El objetivo de estudio fue determinar los factores asociados a la satisfacción de usuarias de servicios de control prenatal en instituciones de salud de primer nivel de la red pública de Cartagena. Se realizó un estudio analítico, con una muestra de 712 embarazadas de bajo riesgo atendidas en 25 instituciones públicas de Cartagena y seleccionadas por muestreo estratificado. Para la recolección de información se utilizó la “Encuesta de satisfacción de usuarios externos de los servicios ambulatorios en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud IPS”, propuesta y avalada por la Superintendencia Nacional de Servicios de Salud. Además, fueron calculadas razones de disparidad para estimar la relación entre las variables. Los resultados fueron que el promedio de edad de las 712 embarazadas participantes fue de 23 años (DE = 4,9 años), la mayor proporción pertenecientes al estrato [53,7% (382)]. El 84% (598) manifestaron sentirse satisfechas con el servicio que recibieron en la IPS donde fueron atendidas. Son factores asociados a la satisfacción, el buen trato por parte de enfermería (OR = 48,204 - IC 95% = 14,943-155,501) y proceder del área urbana (OR = 8,954 - IC 95% = 5,251-15,267). Conclusión: La buena percepción de las usuarias, en relación a la interacción con el profesional que las atiende, es un factor determinante para estar satisfecha y puede favorecer la adherencia

de estas al cuidado pre natal, independiente de otros factores relacionados con la calidad de los servicios de salud.

Bastarrachea, I. (9) Satisfacción de las adolescentes embarazadas con la atención prenatal mediante la aplicación de un modelo educativo integral en el Hospital General "Agustin Horan de Merida Yucatán" Castillo El objetivo de estudio fue mejorar la satisfacción de las adolescentes embarazadas con la atención prenatal mediante la aplicación de un modelo educativo integral en el Hospital General "Agustin Horan de Merida Yucatán" obteniendo de las 76 adolescentes embarazadas que aceptaron participar en la investigación, 61 completaron el estudio (82%) y se eliminaron 15 por no haber asistido a todas las consultas y talleres, siendo la terminación del embarazo el motivo de la inasistencia en cinco casos. En total, se llevaron a cabo 137 encuestas, 76 iniciales y 61 finales. Se dieron 122 consultas médicas, 118 consultas psicológicas y se realizaron 16 talleres de educación para la salud.

Las edades de las 61 pacientes que completaron el estudio fueron las siguientes: 4 de 14 años (6.6%), 9 de 15 años (14.8%), 14 de 16 años (22.9%), 19 de 17 años (31.1%), 10 de 18 años (16.4%) y 5 de 19 años (8.2%).

En total, se llevaron a cabo 137 encuestas, 76 iniciales y 61 finales. Se dieron 122 consultas médicas, 118 consultas psicológicas y se realizaron 16 talleres de educación para la salud.

Las edades de las 61 pacientes que completaron el estudio fueron las siguientes: 4 de 14 años (6.6%), 9 de 15 años (14.8%), 14 de 16 años (22.9%), 19 de 17 años (31.1%), 10 de 18 años (16.4%) y 5 de 19 años (8.2%).

Mogollon, K. (10). Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto

Nacional Materno Perinatal enero-febrero. El objetivo de estudio es de Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia es satisfecha 86.4%, mediamente satisfecha 12% e insatisfecha 1.6%. El nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta, en las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia resulto que el 53.8% muestra satisfecha, 40.2% mediamente satisfecha y el 6% se muestra insatisfecha.

En cuanto al nivel d satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes el 76.6% se encuentra satisfecha, el 21. 7% mediamente satisfecha y el 1.6% esta insatisfecha. Las gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el Instituto Nacional Materno Perinatal están satisfechas 86.4%, mediamente satisfecha 12% e insatisfecha 1.6% sobre la atención prenatal, durante enero-febrero del año 2016.

Rojas, P. (11). “Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el centro de salud Santa Ana Huancavelica, 2014”, tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana. Para ello se realizó una investigación de tipo sustantiva de nivel descriptivo con el método deductivo, descriptivo y un diseño descriptivo simple. La población fue de 120 gestantes, siendo la muestra de tipo censal. A. partir de ello se utilizó la técnica de cuestionario y el instrumento utilizado fue una Encuesta Servqual de Satisfacción modificado para la Atención Prenatal con puntajes 1 al 7 siendo 1 extremadamente malo y 7 extremadamente bueno. Los resultados más importantes fueron que las gestantes son jóvenes es decir que tienen entre 19 a 35 años que cuentan con el Seguro Integral de Salud (SIS) con nivel de estudio secundario y una pareja estable. Las cuales tienen entre 4, 6 y 8 atenciones prenatales que lograron

planificar su embarazo y son continuadoras. La mayoría de gestantes (75%) están insatisfechas específicamente: El trato del personal de admisión y caja, el horario, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad. Asimismo, las gestantes jóvenes solas que tienen Essalud, analfabetas y con tres atenciones prenatales están insatisfechas. A diferencia de la planificación familiar y el tipo de usuaria que no se encontraron diferencias.

2.2 BASES TEÓRICAS.

2.2.1 Satisfacción

Según Kotler (12), se clasifica en este concepto la sensación de placer o decepción que tiene una persona al comparar el desempeño (o resultado) percibido de un producto con sus expectativas. Es decir, la satisfacción está en función del desempeño percibido y de las expectativas planteadas, si estas se cumplen al usar el bien o el servicio, el cliente se siente satisfecho, en caso contrario queda insatisfecho.

2.2.1.1 Percepciones

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicios que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características. (13)

1. Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
2. Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
3. Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.

4. Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.

5. Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos. Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2.2.1.2 Expectativas

Son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones: (14)

1. Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
2. Experiencias de compras anteriores.
3. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
4. Promesas que ofrecen los competidores. En la parte que depende del servicio o empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas.

Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego del servicio. Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente, situación que es atribuible a las actividades del servicio (en especial, de la publicidad).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de las gestantes para determinar lo siguiente:

1. Si están dentro del servicio o empresa puede proporcionarles.
2. Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
3. Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

2.2.1.3 Dimensiones del nivel de satisfacción, se consideró cinco dimensiones del nivel de satisfacción (Zithaml, Parasuraman y Berry, 1992)

Fiabilidad: es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento. (15)

Seguridad: es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de la organización y confía en que serán resultados de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad, esto significa que no solo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción. (16)

Capacidad de respuesta: se refiere a la actitud que muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como a la accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo. (17)

Empatía: significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos. (18)

Aspectos tangibles: son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comunidad. (19)

2.2.2 Estimulación Prenatal: La estimulación prenatal es el proceso que promueve el aprendizaje del feto, optimizando y potenciando su desarrollo físico, sensorial, afectivo y social, a través de diferentes estímulos como el sonido, el movimiento, la presión, las vibraciones y la luz, en el contexto de una comunicación afectuosa y constante entre los padres y el bebé aún por nacer. (20)

2.2.2.1 Técnicas de Estimulación prenatal

- ✓ **Estimulación prenatal auditiva:** A partir del tercer mes y medio de gestación, comienza a captar los sonidos intrauterinos y entre el cuarto y quinto mes se encontrará apto para captar sonidos del exterior. El paisaje sonoro del feto está conformado por los sonidos intrauterinos de la madre (latidos del corazón, ruidos respiratorios e intestinales, su voz), las voces de los demás, padre e hijos, ruidos del exterior y el sonido del líquido amniótico cuando el bebé se mueve. Dentro del útero los sonidos le llegan al feto a través de la columna vertebral y la pelvis de su madre, luego son disminuidos por el líquido amniótico y antes de llegar al feto deben atravesar la pared abdominal. El sonido opera como un neurotransmisor, actuando sobre el sistema neurovegetativo celular e hipofisario del feto, dejando impreso un registro a modo de huella; las sensaciones producidas por la música y la voz de la madre van a quedar grabadas en el futuro bebé y tras el nacimiento, se sentirá más tranquilo y seguro, reviviendo ese estado placentero que sintió durante el período prenatal; por eso es importante que el padre y los hermanos participen de la estimulación. (21)
- ✓ **Estimulación prenatal visual:** Se realiza a partir del cuarto mes de gestación; con la utilización de la luz artificial y natural. Los fotones de luz, que llegan al feto a través de la pared abdominal de la

madre, estimulan la retina ocular, siguiendo la vía por el nervio óptico hasta la corteza cerebral, lo que posteriormente le permitirá una mejor discriminación y seguimiento visual, así como una mejor orientación y dirección. Ejercicios para estimular visualmente al bebé por nacer. (22)

- En invierno se realiza con luz artificial, en una habitación bien iluminada, la madre se descubre el vientre y enciende la luz durante 30 segundos, diciendo “luz, luz luz” y luego la apaga, diciendo “oscuridad, oscuridad, oscuridad”, repitiendo la secuencia varias veces. En verano se realiza con luz natural, descubriendo el vientre al sol durante 30 segundos y volver cubrir con ropa o con una tela negra, repitiendo las palabras correspondientes, para dar la sensación de luz y oscuridad.
 - Colocar una linterna con la luz dirigida al vientre materno, moviéndola de arriba a abajo, de izquierda a derecha, realizando círculos. Se puede cambiar el color de la luz colocando plásticos transparentes de color delante del foco de luz.
- ✓ **Estimulación prenatal motora:** Técnica Motora
Se realiza a partir del quinto mes de embarazo, no antes porque puede ser perjudicial para el bebé, sobre todo si la madre está en el grupo de gestantes de alto riesgo. Consiste en realizar ejercicios dirigidos, suaves, coordinados y rítmicos. El feto dentro del útero se informa de su posición,

recepcionando si la madre se encuentra de pie o en una posición que afecte a su equilibrio intraútero, logrando así desarrollar el centro del equilibrio. Ejercicios para estimular de forma motora al feto; (23)

- Gimnasia para embarazadas con ejercicios dirigidos.
- Bailar al ritmo de la música.
- La Danza del Vientre

Es una gimnasia que trabaja los grupos musculares y articulaciones que intervienen en el parto. Desarrollo del SNC: Estimulación y Conectividad Neuronal La constitución del cerebro humano, su potencialidad, la manera de funcionar, está en relación directa con el fenómeno de la conectividad neuronal. Tras los primeros diecisiete días de concepción, el feto empieza a desarrollar las primeras conexiones sinápticas, que determinarán la estructura de su cerebro. En el quinto mes de embarazo la cantidad total y definitiva de neuronas del cerebro está determinada y empieza el proceso de mielinización de los axones y arborización dendrítica. La estimulación prenatal favorece el incremento de estas conexiones, que, de no establecerse, llevarían a la desaparición de las neuronas no estimuladas, por el proceso de muerte neuronal. Se encuentran seis fases en la aparición de estructuras y/o núcleos neuronales del cerebro, su orden tiene relación con la importancia y las

posibilidades de estimulación prenatal (Maxwell Cowan “nacimiento del cerebro”).(24)

Fase I: Proliferación neuroblástica. Organogénesis embrionaria del sistema nervioso central desde la concepción; Se forma la placa neural, que posteriormente se plegará formando una estructura alargada y hueca, el tubo neural. A partir de él, aparecen varios tipos de poblaciones celulares diferenciadas que formarán el sistema nervioso y su evolución. (25)

Fase II: Migración neuronal. Migración y diferenciación de neuroblastos con crecimiento de los axones y dendritas; Las neuronas migran para llegar a su localización definitiva. Las células que se generan tempranamente ocuparán capas corticales más profundas, mientras que las células formadas tardíamente ocuparán posiciones superficiales. (26)

Fase III: Agregación neuronal. Formación de conexiones interneuronales con sinapsis y síntesis de neurotransmisores; Tras la ubicación definitiva de las neuronas, se agregan formando las diferentes capas de la corteza cerebral, o grupos nucleares. (27)

Fase IV: Diferenciación celular. Formación de los conos de crecimiento. Fasciculación; La diferenciación neuronal se lleva a cabo mediante el crecimiento del cuerpo celular, la elaboración de axones y dendritas y la adquisición de la propiedad de propagar potenciales de acción. Las dendritas y los axones, avanzan y se retraen en función de las

características del medio. A continuación, existe una eliminación selectiva de axones, de manera que aproximadamente en el adulto existen la mitad de las terminaciones axónicas que en el recién nacido. En el hombre, la diferenciación neuronal empieza en el período prenatal y puede durar hasta los cuatro años de edad.(28)

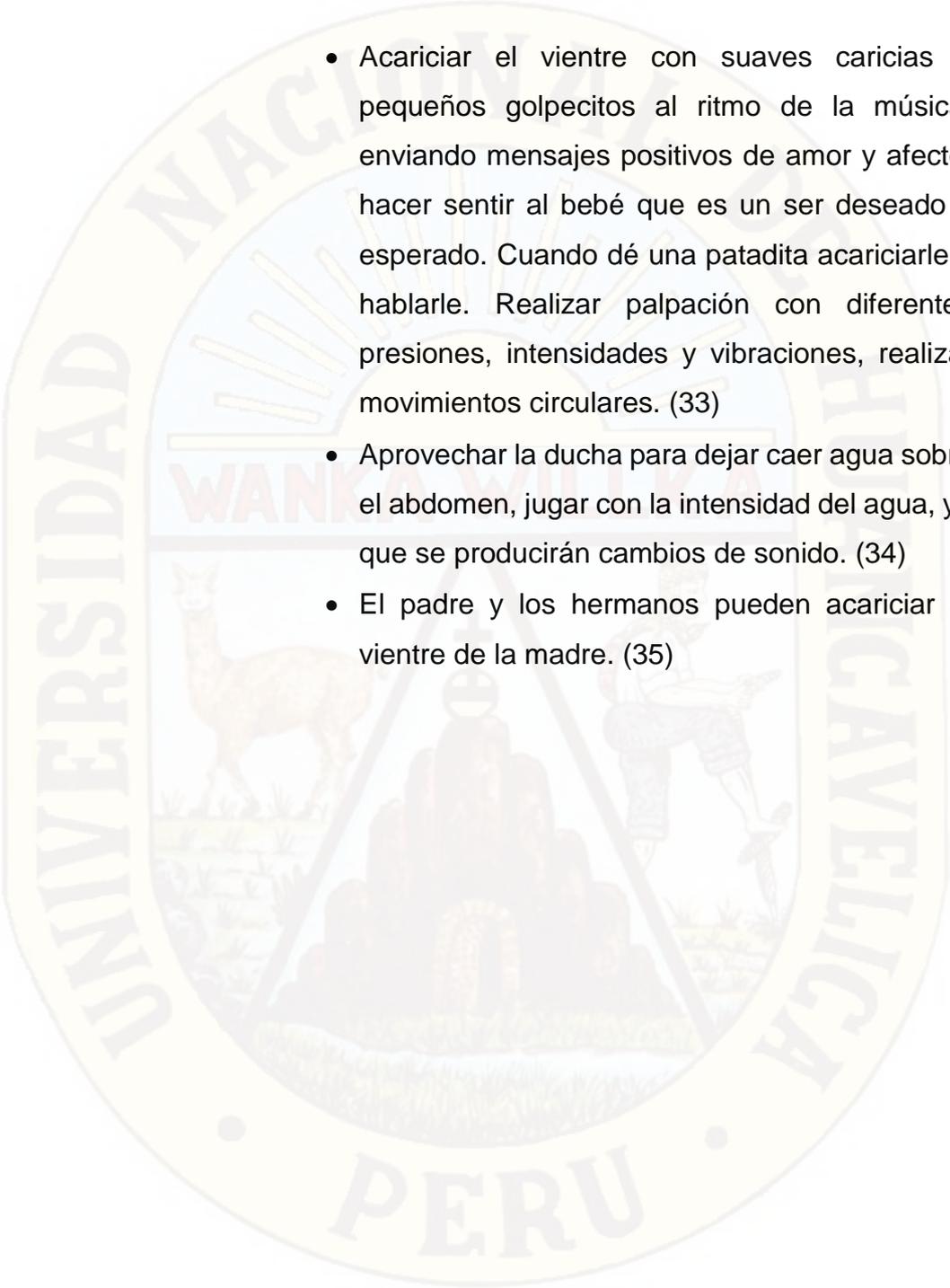
Fase V: Sinaptogénesis. Estado adulto, maduro; Las prolongaciones axónicas se ven guiadas, en su trayecto, por factores mecánicos y químicos. La mayoría de las sinapsis consisten en una región especializada en el saco axónico presináptico, una región receptora en una dendrita postsináptica y una estrecha hendidura entre ambas regiones. La cuestión principal es cómo las neuronas alcanzan sus dianas y operan sus conexiones precisas durante las fases del desarrollo. (29)

Fase VI: Muerte neuronal; Durante el desarrollo del SNC se generan un gran número de neuronas que han de ser selectivamente eliminadas; Si no existen estímulos, no se establecen conexiones y la célula acaba aislada, termina por morir. En este sentido, La teoría de Edelman de la Selección del grupo de neuronas (TNGS) propone un proceso de Variación, Selección y Experiencia, en el que se van creando neuronas y agrupaciones de células que permanecerán o no dependiendo del refuerzo que otorgue la experiencia. Será la experiencia de organismo la que tenderá a reforzar algunos de los circuitos que se han establecido y otros, tenderán a desaparecer, si el organismo no los requiere con

la frecuencia que indicará su utilidad. Los distintos programas de estimulación/intervención prenatal, producen diferentes efectos en la morfología funcional del cerebro (Lafuente, MJ.). Porque potencia la sinaptogénesis y la intervención de las áreas cortical y subcortical. Durante los estadios tempranos del desarrollo una estimulación escasa puede iniciar un déficit en la organización neural y un retraso en el desarrollo global, produciendo una decadencia en la morfología funcional del cerebro. Durante la gestación, el desarrollo de las estructuras nerviosas y particularmente del cerebro es muy rápido, lo que conduce a un elevado grado de plasticidad. (30)

El desarrollo cerebral, requiere tanto excitación como inhibición de las sendas neurales y la sobre estimulación neutraliza la inhibición, (31)

- ✓ **Estimulación prenatal táctil:** Se realiza a partir de la sexta a décima semana de gestación, su objetivo es la comunicación receptiva del bebé a través de su piel, mediante la aplicación de diferentes presiones en el vientre materno, utilizando las propias manos, con cremas o aceites y masajeadores de diferentes vibraciones y texturas, generándose vibraciones que se transmiten a través del líquido amniótico y son captados por los nervios periféricos de la piel del bebé. Este estímulo es transmitido a la médula espinal y luego al cerebro, produciendo así cambios físicos como el movimiento. Ejercicios para estimular táctilmente al bebé intrauterino. (32)

- 
- Acariciar el vientre con suaves caricias o pequeños golpecitos al ritmo de la música, enviando mensajes positivos de amor y afecto, hacer sentir al bebé que es un ser deseado y esperado. Cuando dé una patadita acariciarle y hablarle. Realizar palpación con diferentes presiones, intensidades y vibraciones, realizar movimientos circulares. (33)
 - Aprovechar la ducha para dejar caer agua sobre el abdomen, jugar con la intensidad del agua, ya que se producirán cambios de sonido. (34)
 - El padre y los hermanos pueden acariciar el vientre de la madre. (35)

2.2.2.2 Sesiones de estimulación prenatal

SESIÓN N° 1

"CONOCIENDO A MI BEBE"

Objetivo:

- Conocer la importancia del desarrollo embrionario, fetal y sensorial.

Actividades de la sesión	Técnicas - método	Materiales	Tiempo
Motivación Saludo y bienvenida a los participantes. Presentación del Obstetra a cargo Presentación del programa de Estimulación prenatal.	Activo participativo	Identificadores Cartulina Stickers Imperdibles Equipo de sonido Música de animación	5'
DESARROLLO TEÓRICO			
Contenido Teórico Importancia y beneficios de la Estimulación Prenatal Desarrollo embrionario y fetal Desarrollo sensorial del riño por nacer	Explicativo - participativo	Kit Educativo de la primera sesión Pizarra Plumones Mota	20'
Reforzamiento de ideas Claves	Video educativo guiado	TV/DVD Video sobre el desarrollo intrauterino	5'
DESARROLLO PRÁCTICO			

Relajación de la gestante Técnica de relajación - Shultz.	Vivencial guiada Pedir a las gestantes colocarse en posición cómoda. de preferencia sentada sobre colchonetas u otro material adaptado de acuerdo a la región	Equipo de sonido CD 1: música de relajación con adecuación cultural Música de relajación de yoga	5'
2. Técnica de Visualización	Madre visualiza la valoración de su cuerpo como futura madre. Madre visualiza el desarrollo de su bebe	Equipo de sonido CD 2: música de visualización con adecuación cultural.	5'
Técnica de vinculación prenatal Armonización intrauterina Trascendencia Afirmación Expresión	Vivencial guiada - Moldear la figura de su bebé - La madre y su acompañante con las manos en el vientre materno imaginan a su bebé,	Equipo de sonido Plastilina ecológica CD 1 música de vinculación con adecuación cultural	5'

<p>Técnicas de Estimulación Prenatal</p> <p>Técnica táctil</p> <p>Técnica auditiva</p> <p>Iniciar con la técnica táctil y luego la técnica auditiva teniendo en cuenta si la gestante presenta complicación obstétrica.</p>	<p>Demostrativo participativo</p> <p>Técnica táctil:</p> <p>La gestante y su acompañante con aceite o crema en la yema de los dedos acarician suavemente vientre materno.</p> <p>Técnica auditiva:</p> <p>La gestante y su acompañante cantaran a su bebé colocándole un nombre especial.</p> <p>La gestante Y su acompañante escucharán una música seleccionada.</p>	<p>Aceite de bebé o crema de piel</p> <p>Equipo de sonido</p> <p>CD 1 música de estimulación con adecuación cultural</p>	<p>5'</p>
<p>Cierre y despedida</p>	<p>Recomendaciones</p>	<p>CD Música de relajación</p>	<p>5'</p>
<p>Asignación de tareas</p> <p>Cita para la próxima sesión</p>	<p>Materiales traídos por la gestante y su acompañante</p>	<p>Carta para el bebé</p> <p>02 embudos</p> <p>60 cm. de manguera</p> <p>01 cono de papel toalla forrado con papel de regalo.</p>	<p>5'</p>

Fuente: Guía para la Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal, 2011

SESIÓN N° 2
"VINCULO PRENATAL"

Objetivo:

- Fortalecer el vínculo prenatal con la participación de la pareja y el entorno familiar.

Actividades de la sesión	Técnicas – método	Materiales	Tiempo
Motivación <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y bienvenida a los participantes. • Retroalimentación. • Cumplimiento de tareas asignadas 	Activo participativo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificadores • Cartulina • Stickers • Imperdibles • Equipo de sonido • Música de animación 	5'
DESARROLLO TEÓRICO			
1. Contenido Teórico <ul style="list-style-type: none"> • Concepto y tipos de Vínculo • Factores determinantes en el Vínculo Prenatal. • Macroambiente. pareja , familia y entorno. • Valorar la importancia del vínculo prenatal con la participación de la pareja y el entorno familiar. 	Explicativo participativo	<ul style="list-style-type: none"> • Kit Educativo de la segunda sesión • Pizarra • Plumones • Mota 	
2. Reforzamiento de ideas Claves	Video educativo guiado	<ul style="list-style-type: none"> • TV./DVD • Videos de vinculación 	5'
DESARROLLO PRÁCTICO			
1. Relajación de la gestante Técnica de relajación - Shultz.	Vivencial guiada	Equipo de sonido	5'

	<ul style="list-style-type: none"> • Pedir a la paciente que opte por la posición más cómoda para ella 	<ul style="list-style-type: none"> • CD 1: música de relajación con adecuación cultural 	
2.-Técnica de Visualización	<p>Vivencial guiada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visualizando al bebé junto a papa u otro familiar. • Mamá visualiza acariciando a su bebé y bebé responde con expresiones. • Visualizándose que es una mujer valiente para el fortalecimiento del vínculo familiar 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 1 música de visualización con adecuación cultural. 	5'
3. Técnicas de vinculación prenatal	<p>Vivencial guiada</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestante y su acompañante se sientan frente a frente, con la ayuda del facilitador se van tocando suavemente con la yema de los dedos: el rostro, hombros. brazos y terminan cogiéndose de las manos transmitiéndose sentimientos de amor, 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 2: música vinculación adecuación cultural • Mandiles vinculación prenatal. 	10'
<ul style="list-style-type: none"> • Armonización intrauterina • Trascendencia • Afirmación • Expresión 			

	<p>perdón y reconciliación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baile de una balada entre la gestante y su acompañante. • La gestante se coloca los mandiles de vinculación prenatal. 		
<p>4. Técnicas de Estimulación Prenatal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica táctil • Técnica auditiva <p>Iniciar con la técnica táctil y luego la técnica auditiva teniendo en cuenta si la gestante presenta alguna complicación obstétrica.</p>	<p>Demostrativo participativo</p> <p>Técnica táctil: La gestante y su acompañante con aceite o crema en la yema de los dedos acarician suavemente el vientre materno.</p> <p>Técnica auditiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestante y su acompañante hablan al bebé con los teléfonos. • La gestante y su acompañante leerán carta escrita para su bebé. • La gestante y su acompañante tocarán un instrumento musical (claves) al compás de la música seleccionada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceite de bebé o crema de piel • Equipo de sonido • CD 3: música de estimulación con adecuación cultural • CD 4: música para bebe 	10'

	<ul style="list-style-type: none"> • La gestante y su acompañante escuchan una música seleccionada con los ojos cerrados 		
Cierre y despedida	Recomendaciones	CD música de bebe	5'
Asignación de tareas Cita para la próxima sesión	Materiales traídos por la gestante y su acompañante	<ul style="list-style-type: none"> • Traer cajitas sensoriales. • Traer esferas pequeñas 	5'

Fuente: Guía para la Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal, 2011

SESIÓN N° 3

DESARROLLO CEREBRAL FETAL

Objetivo:

- Conocer los factores que intervienen en el proceso del desarrollo cerebral fetal.

Actividades de la sesión	Técnicas – método	Materiales	Tiempo
Motivación <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y bienvenida participantes • Retroalimentación: cumplimiento de asignadas 	Activo participativo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificadores • Cartulina • Stickers • Imperdibles • Equipo de sonido • Música de animación 	5'
DESARROLLO TEÓRICO			

1. Contenido Teórico	Explicativo - participativo	<ul style="list-style-type: none"> • Kit Educativo de la tercera sesión • Pizarra • Plumones • Mota 	20'
2. Reforzamiento de ideas Claves	Video educativo guiado	<ul style="list-style-type: none"> • Tv/DVD • Video sobre Maternidad y Puericultura 	5'
DESARROLLO PRÁCTICO			
1. Relajación de la gestante Técnica de relajación - Shultz.	Vivencial guiada <ul style="list-style-type: none"> • Pedir a la paciente que opte por la posición más cómoda para ella 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD3: música de relajación 	5'
2. Técnica de Visualización	Vivencial guiada <ul style="list-style-type: none"> • Madre visualizándose jugando con su bebé en un día lindo con un paisaje hermoso • Mamá imagina cantándole a su bebé • Mamá imaginándose siendo una mujer poderosa y que vencerá todo durante el embarazo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 3: música infantil de bebe 	5'

<p>3. Técnicas de vinculación prenatal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Armonización intrauterina • Trascendencia • Afirmación • Expresión 	<p>Vivencial guiada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recuerdo de vivencias armonización personal. • Armonización de la mente, ser una persona valiosa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 3: música de armonización 	<p>5'</p>
<p>4. Técnicas de Estimulación Prenatal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica táctil • Técnica auditiva • Técnica motora <p>Iniciar con la técnica táctil, luego la técnica auditiva y finalmente la técnica motora teniendo en cuenta si la gestante presenta alguna complicación obstétrica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de técnica de la técnica táctil • Desarrollo de técnica auditiva • Desarrollo de técnica motora 	<ul style="list-style-type: none"> • Aceite o crema de piel • Equipo de sonido • CD 3: música infantil para bebe <p>Con manitas Con esferas pequeñas Con pañuelos</p> <p>VOZ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfono de mamá y papa: Hablándole mediante los teléfonos • Fondo musical. música de cuna <p>CANTANDO: MÚSICA: Con pañuelos Sobre pelotas</p>	<p>10'</p>
<p>Cierre y despedida</p>	<p>Recomendaciones</p>	<p>CD3. - Pista musical de relajación infantil</p>	<p>5'</p>

Asignación de tareas Cita para la próxima sesión	Asignación de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Botellas de vidrio (03) • 03 cucharas de acero • pandereta • maracas (botellas con arroz y fréjoles) • 01 par de claves 	5'
--	----------------------	---	----

Fuente: Guía para la Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal, 2011

SESIÓN N° 4

COMUNICACIÓN AFECTIVA PRENATAL

Objetivo:

- Valorar la importancia y el impacto del proceso de la comunicación prenatal en el niño.

Actividades de sesión	Técnicas – método	Materiales	Tiempo
Motivación <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y bienvenida a los participantes. • Retroalimentación cumplimiento tareas asignadas 	Activo participativo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificadores • Cartulina • Stickers • Imperdibles • Equipo de sonido • Música de animación 	5'
DESARROLLO TEÓRICO			
1. Contenido Teórico <ul style="list-style-type: none"> • Proceso Comunicación materna, -paterna y filial • Impacto de la comunicación afectiva (voz) en el desarrollo cerebral. 	Explicativo - participativo	<ul style="list-style-type: none"> • Kit Educativo de la cuarta sesión • Pizarra • Plumones • Mota 	20'
2. Reforzamiento de ideas Claves	Video educativo guiado	<ul style="list-style-type: none"> • TV./DVD • Video sobre el nacimiento del bebe 	5'

DESARROLLO PRÁCTICO			
1. Relajación de la gestante Técnica de relajación —Shultz.	Vivencial guiada Pedir a la paciente que opte por la posición más cómoda para ella	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 4 Música de relajación	10'
2. Técnica de Visualización	Vivencial y activo participativo <ul style="list-style-type: none"> • Hacer que los papas visualicen el mismo momento de cómo se siente el bebé dentro de' útero cuando ellos les hablan. • Lograr que madre se visualice sana fuerte y feliz. • La madre jugando con su bebé en un día lindo con un paisaje hermoso, cantándole hablándole 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 4 Música infantil para bebes	10'
3. Técnicas de vinculación prenatal <ul style="list-style-type: none"> • Armonización intrauterina • Trascendencia • Afirmación • Expresión 	Vivencial y participativo <ul style="list-style-type: none"> • Crear una canción para el bebé Y cantarle. • Escuchar los Latidos de su bebé mientras los padres le hablan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • Teléfono de mamá y papá. • Estetoscopio fetal • Fondo musical música de vinculación 	10'

<p>4. Técnicas de Estimulación Prenatal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica táctil • Técnica auditiva • Técnica motora <p>Indicar a las gestantes colocarse en una posición para ella.</p> <p>Desarrollo de las técnicas táctil, auditiva y motora de acuerdo al riesgo.</p>	<p>Demostrativo Vivencial.</p> <p>TÉCNICA TÁCTIL</p> <p>-Dialogo y caricias amorosas.</p> <p>-Desarrollo de estímulos táctiles con patrones numerales.</p> <p>TÉCNICA AUDITIVA</p> <p>Por La Voz</p> <p>- Canciones de cuna para el bebé.</p> <p>- mensajes escritos, Por la música</p> <p>- Desarrollo de la percepción auditiva de sonidos agudos y graves.</p> <p>por los instrumentos musicales</p> <p>TÉCNICA MOTORA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de sonido - Aceite de bebe - CD 4 <p>Música infantil para bebes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teléfonos • Hoja de lectura • CD. <p>Música sonidos de 'a naturaleza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claves <p>-Pista musical</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maracas <p>- Pista musical cuentos infantiles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maracas y claves <p>- Pista musical sonidos suaves de animales y de la naturaleza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maracas, claves y panderetas • Balanceándonos de lado a lado: <p>- Pista musical con sonidos de movimientos</p> <p>Sobre las esferas:</p> <p>- Pista musical infantil con sonidos de objetos en movimiento.</p>	<p>10'</p>
--	---	---	------------

Cierre y despedida	Recomendaciones	CD: relajación música de cuna	5'
Asignación de tareas Cita para la próxima sesión	Asignación de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • 01 Linterna • Papel celofán rojo, amarillo, azul y verde • 01 pelota inflable. 	5'

Fuente: Guía para la Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal, 2011

SESIÓN N° 5

MÚSICA Y EMBARAZO CON ADECUACIÓN INTERCULTURAL

Objetivo:

- Valorar y aplicar adecuadamente la música para el desarrollo cerebral fetal con adecuación cultural

Actividades de la sesión	Técnicas – método	Materiales	Tiempo
Motivación <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y bienvenida a los participantes. • Retroalimentación: Cumplimiento de tareas asignadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Activo participativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificadores • Cartulina • Stickers • Imperdibles • Equipo de sonido • Música de animación 	5'
DESARROLLO TEÓRICO			
1. Contenido Teórico <ul style="list-style-type: none"> • Impacto de la música en el desarrollo cerebral. • Adecuación cultural para la selección de la música e instrumentos musicales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explicativo – participativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Kit Educativo de la quinta sesión • Pizarra • Plumones • Mota 	20'

2. Reforzamiento de ideas Claves	Video educativo guiado	<ul style="list-style-type: none"> • TV./DVD • Video musical para bebe 	5'
DESARROLLO PRÁCTICO			
1. Relajación de la gestante Técnica de relajación - Shultz.	Vivencial guiada <ul style="list-style-type: none"> • Pedir a la paciente que opte por la posición más cómoda para ella 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 5: Música instrumental de la zona. 	10'
2. Técnica de Visualización	Vivencia activo participativo. <ul style="list-style-type: none"> • Lograr que la Madre se visualice caminando en un campo verde o en una playa hermosa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 5 Música con sonidos de la naturaleza. Música con sonidos del mar. 	10'
3.-Técnicas de vinculación prenatal <ul style="list-style-type: none"> • Armonización intrauterina • Trascendencia • Afirmación • Expresión 	Vivencial y participativa <ul style="list-style-type: none"> • La madre y el padre tocando el vientre. de la mamita respiran dándole vida a su bebé al mismo tiempo que logran una paz interior especial y sanadora. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 5 Música de vinculación 	
4.-Técnicas de Estimulación Prenatal <ul style="list-style-type: none"> • Técnica táctil • Técnica auditiva • Técnica motora 	Demostrativo y Vivencial. <p>TÉCNICA TÁCTIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la técnica táctil: acariciar el vientre al ritmo de la música. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 5 Música infantil para bebes - Linternas - Papel celofán: rojo. amarillo. verde y azul 	10'

	<p>TÉCNICA AUDITIVA</p> <p>por la música</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestante mueve sus manos al ritmo de la música • Desarrollar un taller de sensopercepción musical • Instrumentos musicales <p>Tocar instrumentos musicales de manera sincrónica y organizada.</p> <p>TÉCNICA VISUAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de la técnica visual (con linternas) 	<p>- Pista musical de danzas variadas de acuerdo a la zona y otros</p>	
Cierre y despedida	Recomendaciones	- Pista musical de arrullo	5'
Asignación de tareas Cita para la próxima sesión	Asignación de tareas	• Un muñeco en forma de recién nacido.	5'

Fuente: Guía para la Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal, 2011

SESIÓN N° 6

"VINCULACIÓN POST PARTO"

Objetivo:

- Fortalecer el vínculo y apego durante y después del nacimiento entre el niño, padres y entorno familiar.

Actividades de la sesión	Técnicas - método	Materiales	tiempo
Motivación <ul style="list-style-type: none"> • Saludo y felicitación por terminar el curso • Retroalimentación: Cumplimiento de tareas asignadas 	Activo participativo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificadores • Cartulina • Stikers • Imperdibles • Reproductor de DVD • Reproductor. de música • Música de animación 	5'
DESARROLLO TEÓRICO			
1. Contenido Teórico <ul style="list-style-type: none"> • Contacto precoz piel a piel, apego, impregna. • Importancia del inicio precoz de la lactancia materna • Importancia y técnicas de la vinculación postparto. • Fortalecimiento del apego • Nacimiento sin violencia 	Explicativo - participativo - demostrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Kit Educativo de la sexta sesión • Pizarra • Plumones • Mota • Muñecos 	20'
2. Reforzamiento de ideas Claves	<ul style="list-style-type: none"> • Audiovisual • Enseñanza gráfica 	<ul style="list-style-type: none"> • TV./DVD • Video regional de un nacimiento humanizado donde 	10'

		se visualice el contacto precoz	
DESARROLLO PRÁCTICO			
1. Relajación de la gestante Técnica de relajación.	Vivencial guiada <ul style="list-style-type: none"> • Pedir a la paciente que opte por la posición más cómoda para ella. 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD6 - Pieza musical Música de relajación con adecuación cultural, música de la naturaleza. 	10'
2. Técnica de Visualización	Vivencial guiada <ul style="list-style-type: none"> • Madre visualiza el nacimiento de su niño/a incluye CPPP y lactancia precoz 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • CD 6 - Pieza musical: Música de visualización con adecuación cultural: - Pieza musical Música de bebes 	10'
3. Técnicas de vinculación prenatal <ul style="list-style-type: none"> • Contacto precoz piel con piel. • Lactancia precoz 	Vivencia/ guiada <ul style="list-style-type: none"> • Simulación de contacto precoz bajo diferentes posturas de parto 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • Muñecos • Pieza musical para bebes 	10'

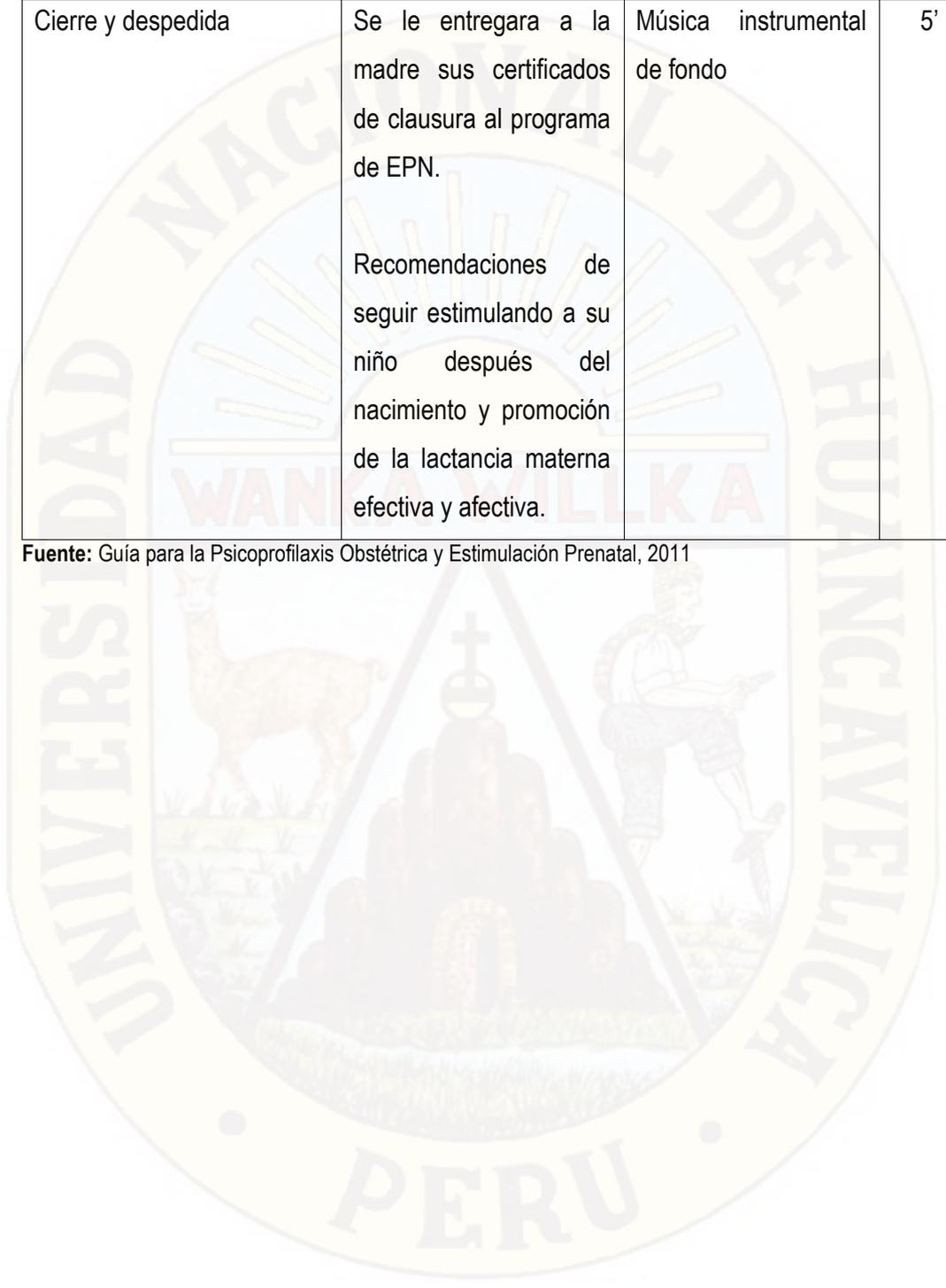
<p>4. Técnicas de Estimulación Prenatal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica táctil • Técnica auditiva • Técnica motora • Técnica visual 	<ul style="list-style-type: none"> • Demostrativo participativo <p>Técnica táctil: La gestante y acompañante con aceite o crema en la yema de los dedos acarician suavemente el vientre materno (dorso fetal).</p> <p>Es importante recordar estímulos táctiles de las sesiones anteriores.</p> <p>Técnica auditiva: VOZ La gestante y su acompañante cantaran a su bebé una canción conocida por ellos de las clases anteriores</p> <p>MÚSICA La gestante escucha una pieza musical conocida por ella con expresión corporal.</p> <p>INSTRUMENTOS CORPORALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de sonido • Aceite de bebé o crema de piel. • CD 6 • Música de estimulación con adecuación cultural. ej. • Hoja de lectura <ul style="list-style-type: none"> - Pieza musical: Canción de cuna preferida por la madre o padres, la misma que han estado usando en el embarazo. - Pieza musical: Preferida por la madre o padres, la misma que han estado usando en el embarazo: • Papel celofán - Pieza musical para bebes • Esferas grandes. • Pañuelos. - Pieza musical: infantiles y de bebes elegidas por los 	<p>10'</p>
---	---	--	------------

	<p>La gestante utiliza el instrumento musical, con el que más se identificó al ritmo de una música elegida por ella.</p> <p>Técnica visual La gestante utiliza el color de papel celofán con el que más reaccionó su bebé y se aplica por el tiempo determinado.</p> <p>Técnica motora Realizamos danzas rítmicas y organizadas con la música de preferencia de los padres ya escuchada en las anteriores sesiones con sus adaptaciones; de la misma manera lo podemos hacer sobre esferas.</p>	padres (de vinculación)	
<p>5. Técnicas de vinculación post</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto táctil • Contacto visual • Contacto vestibular • Contacto auditivo 	<p>Se desarrollará la demostración con muñecos (recién nacido)</p> <p>Contacto táctil</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muñecos (recién nacido) • Aceite o crema para bebés. • Tarjetas de contacto visual 	10'

	<p>Enseñar las maneras de fortalecer táctilmente la vinculación con su bebé. lactancia materna, masajes para el bebé.</p> <p>Contacto visual Enseñar a las madres a realizar tarjetas que le ayudaran al contacto visual con su bebé.</p> <p>Contacto vestibular Enseñar a la madre las diferentes maneras de ejercicios vestibulares que favorecen a la vinculación con su bebe: Rodamientos, balanceos, compresiones.</p> <p>Contacto auditivo Enseñar las diferentes maneras de conectarse afectivamente con su bebé con música, sonidos y voces.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pieza musical: Música clásica para bebés. • Colchonetas para bebes • Colchitas de bebes • Esferas grandes • Instrumentos musicales pequeños: maracas, claves, panderetas • Pieza musical: Música que escucho la madre durante la etapa prenatal.
--	---	---

Cierre y despedida	<p>Se le entregara a la madre sus certificados de clausura al programa de EPN.</p> <p>Recomendaciones de seguir estimulando a su niño después del nacimiento y promoción de la lactancia materna efectiva y afectiva.</p>	Música instrumental de fondo	5'
--------------------	---	------------------------------	----

Fuente: Guía para la Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal, 2011

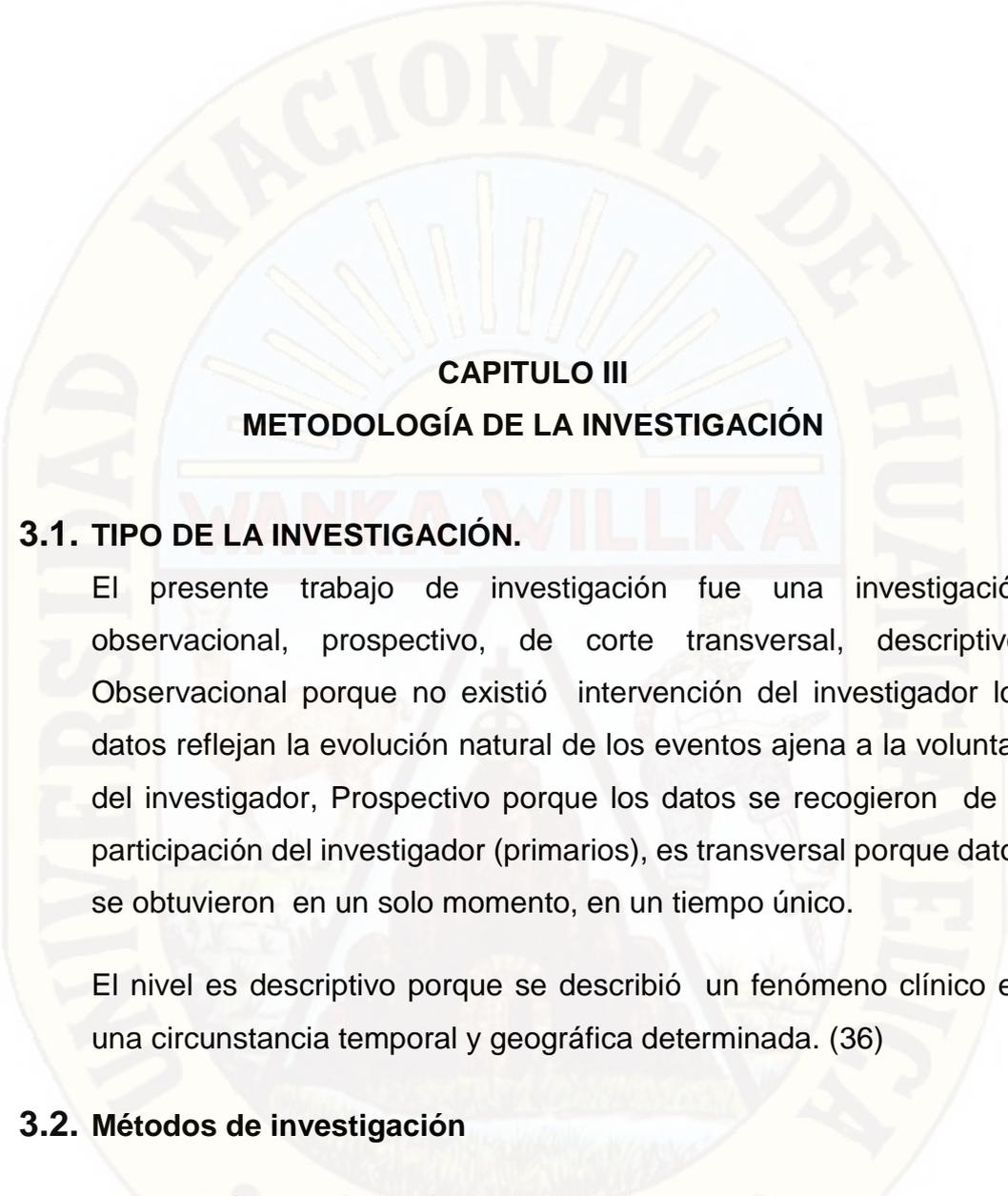


2.3 IDENTIFICACIÓN DE LA VARIABLES

2.3.1 Variable 1: nivel de satisfacción de la estimulación pre natal

2.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	REACTIVOS
Nivel de satisfacción sobre el programa estimulación pre natal	Es el grado de concordancia entre las expectativas de calidad en el servicio del usuario y la atención recibida (MINSA,2011).	Autorespuesta de las gestantes sobre la atención recibida (expectativas) y percibida (percepciones) sobre el programa de estimulación prenatal.	Fiabilidad de la atención	Preguntas del 1 al 5	Totalmente de acuerdo (7)
			Capacidad de respuesta	Preguntas del 6 al 9	Moderadamente de acuerdo (6)
			Seguridad	Preguntas del 10 al 13	Un poco de acuerdo (5)
			Empatía	Preguntas del 14 al 18	Neutral (4)
			Aspectos tangibles	Preguntas del 19 al 22	En desacuerdo ligeramente (3)
					Moderadamente en desacuerdo (2)
					Totalmente en desacuerdo (1)



CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.

El presente trabajo de investigación fue una investigación observacional, prospectivo, de corte transversal, descriptivo. Observacional porque no existió intervención del investigador los datos reflejan la evolución natural de los eventos ajena a la voluntad del investigador, Prospectivo porque los datos se recogieron de la participación del investigador (primarios), es transversal porque datos se obtuvieron en un solo momento, en un tiempo único.

El nivel es descriptivo porque se describió un fenómeno clínico en una circunstancia temporal y geográfica determinada. (36)

3.2. Métodos de investigación

General: Se utilizó el método inductivo en el cual los investigadores parten de hechos particulares o concreto para llegar a conclusiones generales. Este método se utiliza principalmente en las ciencias fáctica (naturales o sociales) y se fundamenta en la experiencia. (37)

Método observacional: No existe intervención del investigador; los datos reflejan la evolución natural de los eventos, ajena a la voluntad del investigador. (38)

3.3. Diseño de la investigación

El estudio corresponde a un diseño descriptivo simple porque se trabajó sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de representar una interpretación correcta del fenómeno. Se fundamenta en conocer los fundamentos que debe tener un plan de creación. Donde:

M **O**

Dónde:

M = Población total de gestantes

O = nivel de satisfacción

3.4. Población, muestra y muestreo

3.4.1 Población:

Conformado por todas las gestantes que participaron del programa de estimulación pre natal del Hospital docente Madre Niño San Bartolomé, durante los meses de enero a diciembre del 2017, haciendo un total de 100 gestantes.

3.4.2 Muestra

Conformada por todas las gestantes (100) que acudieron a todas las sesiones del programa de estimulación pre natal del Hospital Docente Madre - Niño "SAN BARTOLOMÉ, Provincia y Departamento de Lima.

3.4.3 Muestreo:

No probabilístico, porque se consideró los criterios de selección:

- **Criterios de inclusión**

Gestante que inició y culminó las sesiones de estimulación pre natal.

Gestantes que firmo el consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión**

Gestantes que abandonó el programa de estimulación pre natal

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 **Encuesta**, porque se solicitó a las gestantes que inició las sesiones que respondió las preguntas del cuestionario sobre las expectativas y a las que culminaron estas sesiones se les preguntó sobre sus percepciones.

3.5.2 **Instrumento**: Cuestionario de satisfacción sobre el programa de estimulación prenatal según las expectativas y las percepciones de las gestantes. Se tomó en cuenta el cuestionario SERVQUAL MODIFICADA que implementó el MINSA en el 2012 para identificar la satisfacción de los usuarios externos adaptada para el programa de psicoprofilaxis y estimulación prenatal, validada por Cinthya Guerra a través del juicio de expertos en la que se obtuvo concordancia de opiniones y una confiabilidad de alpha de cronbach 0.87 para el instrumento expectativas y un coeficiente de alpha de cronbach 0,95 para el instrumento de percepciones, la misma que fue adecuada por la autora.

El instrumento contempló 44 ítems organizados en 22 ítems para percepciones y 22 para expectativas, ambas distribuidas en cinco dimensiones:

- **Fiabilidad**: preguntas del 01 al 05.
- **Capacidad de respuesta**: preguntas del 06 al 09.
- **Seguridad**: preguntas del 10 al 13.

- **Empatía:** preguntas del 14 al 18.
- **Aspectos tangibles:** preguntas del 19 al 22.

Cada una de las dimensiones contempló preguntas cuyas respuestas aplicaron la escala Lickert de 1 a 7, bajo los siguientes parámetros:

Totalmente de acuerdo (7)

Moderadamente de acuerdo (6)

Un poco de acuerdo (5)

Neutral (4)

En desacuerdo ligeramente (3)

Moderadamente en desacuerdo (2)

Totalmente en desacuerdo (1)

3.6. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

3.7.1. Procesamiento:

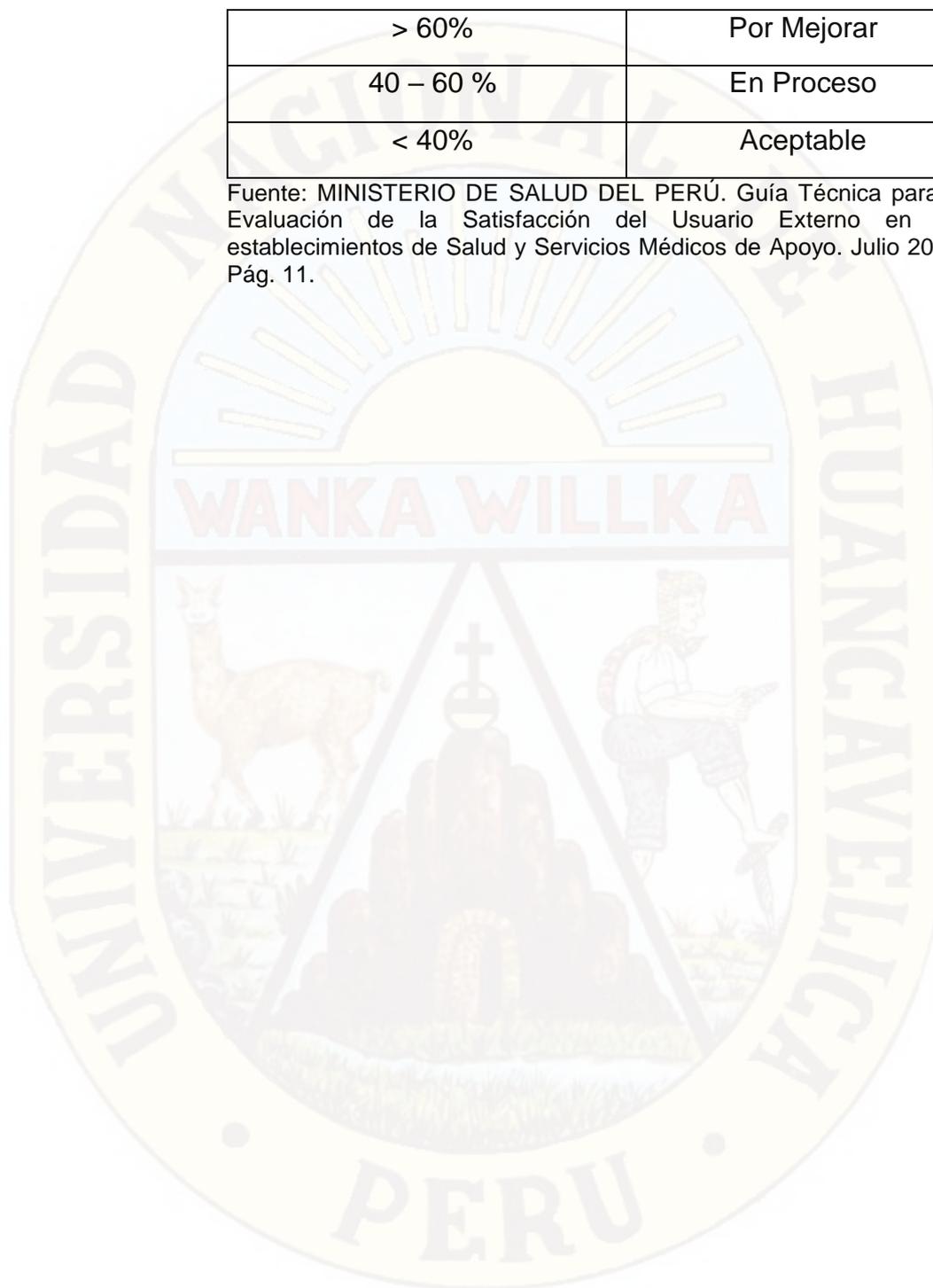
- ✓ Se presentó una solicitud al Director del Hospital San Bartolomé con copia al jefe del servicio de estimulación pre natal para poder adquirir la información del libro de registros y aplicar los instrumentos.
- ✓ Se aplicó el consentimiento informado a cada una de las gestantes para poder aplicar los instrumentos.
- ✓ Se aplicó el instrumento de expectativas a las gestantes nuevas que ingresaron al programa de estimulación pre natal durante los meses de enero a agosto.
- ✓ Después de un seguimiento a las gestantes que culminaron las sesiones se aplicó el instrumento de percepciones, durante los meses de julio a diciembre de 2017.

3.7.2. Análisis de datos:

- ✓ Cuando se ha obtenido los datos se elaboró una base de datos en hoja de cálculo Microsoft Excel 2016, luego se exportaron los datos al paquete estadístico IBM SPSS Statistics para Windows Vers. 21.0, con el que se realizó un análisis de acuerdo a la estadística descriptiva, representada en tablas y gráficos.
- ✓ El análisis inicial para determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal se restó (P-E) el puntaje obtenido en cada ítem del cuestionario de percepción (P) menos el puntaje obtenido en cada ítem del cuestionario de expectativas (E), obteniendo de esta manera, 22 valores positivos (+), cero (0) o valores negativos (-).
- ✓ Según el Ministerio de Salud en la guía técnica para la evaluación del usuario externo, los puntajes fueron categorizados de la siguiente manera, para cada ítem (19):
 - Insatisfechas: Se tomaron en cuenta los valores negativos.
 - Satisfechas: Se tomó en cuenta los valores positivos y el valor de 0.
- ✓ Finalmente, entre los resultados se analizó una tabla descriptiva, en donde se presentaron los resultados en porcentajes de los 22 ítems evaluados, categorizados según el nivel de satisfacción de las gestantes (Insatisfecho, satisfecho). En esta tabla se analizaron los porcentajes que pertenecían a la columna de gestantes insatisfechas, teniendo en consideración la siguiente tabla para determinar las recomendaciones para el programa.

> 60%	Por Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40%	Aceptable

Fuente: MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Julio 2011. Pág. 11.



CAPITULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento de medición para conocer el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal del hospital nacional Docente Madre - Niño “San Bartolomé”- 2017. Primero; se organizó los datos recolectados para el procesamiento de los mismos haciendo uso del paquete estadístico IBM SPSS Statistics para Windows Vers. 21.0 y Microsoft Office-Excel 2016; tomando en cuenta que los datos obtenidos son variables cualitativas (categorías de cada variable). Es así, que; en el capítulo se muestra la representación de los datos en tablas y gráficos estadísticos.

4.1 Presentación e interpretación de datos

Resultados del nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal del hospital nacional Docente Madre - Niño “San Bartolomé”-2017.

4.1.1 Estadística Descriptiva

Tabla de insatisfacción sujeto a variación para determinar las recomendaciones para el programa.

> 60%	Debe Mejorar
40 – 60 %	En Proceso
< 40%	Aceptable

Tabla N° 1: caracterizar a las gestantes según su edad del Programa de Estimulación Pre natal del Hospital Nacional Docente Madre - Niño San Bartolomé-2017 y su recomendación para el programa.

CARACTERIZAR A LAS GESTANTES SEGÚN SU EDAD	TOTAL MUESTRA	
	N°	%
Gestantes menores de 20 años que acudieron al programa de estimulación prenatal.	14	14.0%
Gestantes de 20 a 35 años que acudieron al programa de estimulación prenatal.	73	73.0%
Gestantes mayores de 35 años que acudieron al programa de estimulación prenatal.	13	13.0%
Total de gestantes segun su edad	100	100%

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé-2017.

En la presente tabla, se observa que la edad de las gestantes que acudieron al programa de estimulación pre natal de las edades de 20 a 35 años de edad es un 73% (73), menor de 20 años es el 14% (14), y de mayor a 35 años es el 13% (13).

TABLA N° 2: Nivel de satisfacción sobre la fiabilidad de las gestantes sobre el Programa de Estimulación Pre natal del Hospital Nacional Docente Madre - Niño San Bartolomé, 2017 y su recomendación para el programa.

N°	PREGUNTAS SOBRE FIABILIDAD 1-5	INSATISFECHAS		SATISFECHAS		Recomendación para el programa
		N°	%	N°	%	
P1	¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otras usuarias?	31	31.0%	69	69.0%	Aceptable
P2	¿La atención del programa de estimulación pre natal se realizó en el horario programado?	26	26.0%	74	74.0%	Aceptable
P3	¿La atención y las sesiones brindadas en el servicio se realizaron respetando la programación y el orden de llegada de las pacientes?	24	24.0%	76	76.0%	Aceptable
P4	¿Las tarjetas de citas se encontraron disponibles en el servicio de estimulación pre natal para el acceso rápido a las clases?	30	30.0%	70	70.0%	Aceptable
P5	¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?	29	29.0%	71	71.0%	Aceptable
Total Fiabilidad		28	28.0%	72	72.0%	Aceptable

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé-2017.

El nivel de satisfacción sobre la fiabilidad de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal mostró un alto nivel de satisfacción, ya que el 72% (72) de las gestantes estuvo satisfecha y el 28% (28) estuvo insatisfecha. En tal sentido, se observa que las preguntas sobre ¿La atención del programa de estimulación pre natal se realizó en el horario programado? y ¿La atención y las sesiones brindadas en el programa se realizaron respetando la programación y el orden de llegada de las pacientes? obtuvieron los más altos porcentajes de satisfacción 74%(74) y 76% (76) respectivamente). Por otro lado, se demostró un porcentaje bajo

de insatisfacción en las preguntas sobre fiabilidad de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal obteniendo un mínimo de 24% (24) y un máximo de 34% (34), sin embargo la fiabilidad de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal es aceptable.



TABLA N° 3: Nivel de Satisfacción sobre la capacidad de respuesta de las gestantes sobre el Programa de Estimulación Pre natal del Hospital Nacional Docente Madre - Niño San Bartolomé-2017 y su recomendación para el programa.

N°	PREGUNTAS SOBRE CAPACIDAD DE RESPUESTA 6-9	INSATISFECHAS		SATISFECHAS		Recomendación para el servicio
		N°	%	N°	%	
P6	¿La atención del módulo de informes del servicio de estimulación pre natal fue rápida y completa?	27	27.0%	73	73.0%	Aceptable
P7	¿Las clases de estimulación pre natal brindadas en el servicio fueron adecuadas?	32	32.0%	68	68.0%	Aceptable
P8	¿Las sesiones teóricas que se dieron en el servicio de estimulación pre natal se brindaron en un tiempo oportuno?	41	41.0%	59	59.0%	En proceso
P9	¿Las sesiones prácticas que se dieron en el servicio de estimulación pre natal se brindaron en un tiempo oportuno?	40	40.0%	60	60.0%	Aceptable
Total capacidad de respuesta		35	35.0%	65	65.0%	Aceptable

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

En cuanto al nivel de satisfacción sobre la capacidad de respuesta, esta mostró un nivel de satisfacción del 65% (65) la cual nos indica que la mayor parte de las gestantes estuvieron satisfechas, y el 35% (35) estuvieron insatisfechas; la pregunta ¿La atención del módulo de informes del programa de estimulación pre natal fue rápida y completa? tuvo un porcentaje considerable de satisfacción 73% (73), por otro lado la pregunta ¿Las sesiones teóricas que se dieron en el servicio de estimulación pre natal se brindaron en un tiempo oportuno? obtuvo un porcentaje de satisfacción del 59% (59), el cual nos indica recomendar al programa preste

atención a este ítem. pese a ello la capacidad de respuesta en el programa de estimulación pre natal es aceptable.



TABLA N° 4: Nivel de satisfacción sobre la seguridad de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal del hospital nacional docente madre - niño san Bartolomé-2017 y recomendación para el programa.

N°	PREGUNTAS SOBRE SEGURIDAD 10-13	INSATISFECHAS		SATISFECHAS		Recomendación para el servicio
		N°	%	N°	%	
P10	¿Durante las sesiones de estimulación pre natal no hubo interrupciones, como llamadas	37	37.0%	63	63.0%	Aceptable
P11	¿El profesional obstetra que brinda las clases le explicó los temas con claridad, de manera completa y detallada?	44	44.0%	56	56.0%	En proceso
P12	¿El profesional obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre temas que no comprendió?	36	36.0%	64	64.0%	Aceptable
P13	¿El profesional obstetra que le dio las clases le inspiró confianza?	40	40.0%	60	60.0%	Aceptable
Total seguridad		39	39.3%	61	60.8%	Aceptable

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

En cuanto al nivel de satisfacción sobre la seguridad, esta mostró un nivel de satisfacción del 60.8% (61) la cual nos indica que la mayor parte de las gestantes estuvieron satisfechas, y el 39.2% (39) estuvieron insatisfechas; la pregunta (¿El profesional obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre temas que no comprendió?) tuvo un porcentaje considerable de satisfacción 64.0% (64), por otro lado la pregunta (¿Las sesiones teóricas que se dieron en el programa de estimulación pre natal se brindaron en un tiempo oportuno?) obtuvo un porcentaje de satisfacción del 56.0% (56), el cual nos indica recomendar al programa preste atención a este ítem. Pese a ello la seguridad en el programa de estimulación pre natal es aceptable.

TABLA N° 5: Nivel de satisfacción sobre la empatía de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal del hospital nacional docente madre - niño san Bartolomé-2017 y recomendación para el programa.

N°	PREGUNTAS SOBRE EMPATÍA 14-18	INSATISFECHAS		SATISFECHAS		Recomendación para el servicio
		N°	%	N°	%	
P14	¿El profesional obstetra la trató con amabilidad, respeto y paciencia?	26	26.0%	74	74.0%	Acceptable
P15	¿El profesional obstetra que le brindó las clases le mostró interés para solucionar sus dudas?	35	35.0%	65	65.0%	Acceptable
P16	¿Después de comprender las clases de estimulación pre natal, tuvo la información necesaria sobre la estimular a su hijo (a) y supo cuando hacerlo durante el embarazo?	48	48.0%	52	52.0%	En proceso
P17	¿Comprendió la explicación que profesional obstetra le brindó sobre la forma como actuar durante el trabajo de parto?	33	33.0%	67	67.0%	Acceptable
P18	¿Comprendió la explicación que el profesional obstetra le brindó sobre los procedimientos prácticos en la estimulación pre natal?	29	29.0%	71	71.0%	Acceptable
Total empatía		34	34.2%	66	65.8%	Acceptable

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

En cuanto al nivel de satisfacción sobre la Empatía, esta mostró un nivel de satisfacción del 65.8% (66) la cual nos indica que la mayor parte de las gestantes estuvieron satisfechas, y el 34.2% (34),estuvieron insatisfechas; la pregunta (¿El profesional obstetra la trató con amabilidad, respeto y paciencia?) tuvo un porcentaje considerable de satisfacción 74.0% (74), por otro lado la pregunta (¿Después de comprender las clases de estimulación pre natal, tuvo la información necesaria sobre la estimular a su hijo (a) y supo cuando hacerlo durante el embarazo?) obtuvo un

porcentaje de satisfacción del 52.0% (52), el cual nos indica recomendar al programa preste atención a este ítem. pese a ello la Empatía en el programa de estimulación pre natal es aceptable.



TABLA N° 6: Nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal del hospital nacional docente madre - niño san Bartolomé-2017 y recomendación para el programa.

N°	PREGUNTAS SOBRE ASPECTOS TANGIBLES 19-22	INSATISFECHAS		SATISFECHAS		Recomendación para el servicio
		N°	%	N°	%	
P19	¿Los carteles y letreros sobre la información del programa y fechas de las citas para las sesiones educativas de estimulación pre natal fueron adecuados y orientaron a las gestantes?	31	31.0%	69	69.0%	Aceptable
P20	¿El servicio de estimulación pre natal contó con el personal suficiente que informó y orientó a las gestantes y acompañantes?	30	30.0%	70	70.0%	Aceptable
P21	¿El servicio de estimulación pre natal contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	22	22.0%	78	78.0%	Aceptable
P22	¿El servicio donde se desarrollaron las clases teóricas y las clases prácticas se encontró limpio y fueron cómodos?	39	39.0%	61	61.0%	Aceptable
Total aspectos tangibles		30	30.4%	70	69.5%	Aceptable

Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

El nivel de satisfacción sobre los Aspectos Tangibles de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal mostró un alto nivel de satisfacción, ya que el 69.5% (70) de las gestantes estuvo satisfecha y el 30.4% (30), estuvo insatisfecha. En tal sentido, se observa que las preguntas ¿El programa de estimulación pre natal contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?) y (¿El programa de estimulación pre natal contó con el personal suficiente que informó y orientó a las

gestantes y acompañantes?) obtuvieron los más altos porcentajes de satisfacción 78% (78) y 70% (70) respectivamente. Por otro lado se demostró un porcentaje bajo de insatisfacción en las preguntas sobre los aspectos tangibles de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal obteniendo un mínimo de 22% (22), y un máximo de 30% (30) , sin embargo de las gestantes sobre los Aspectos Tangibles el programa de estimulación pre natal es aceptable.

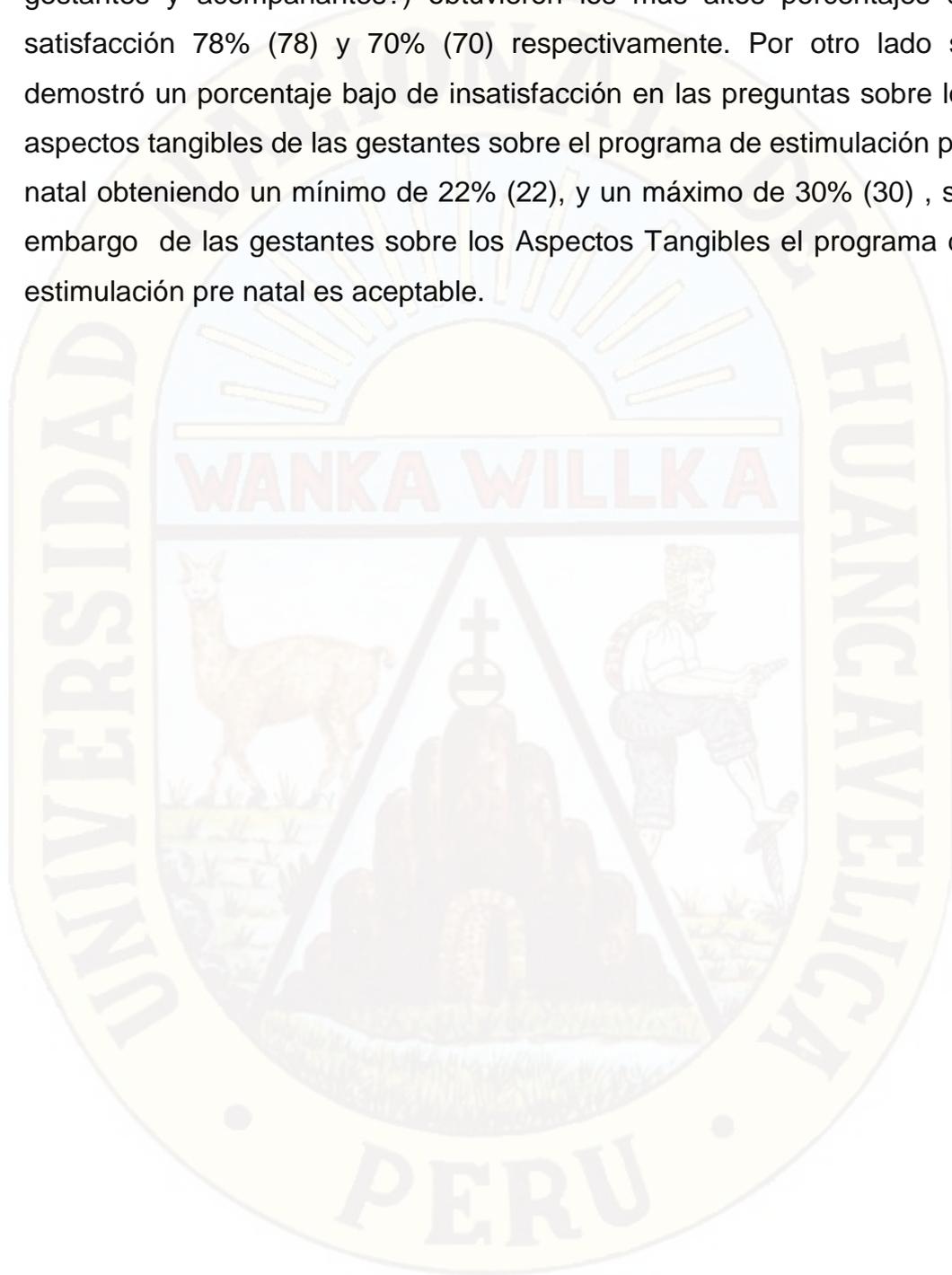
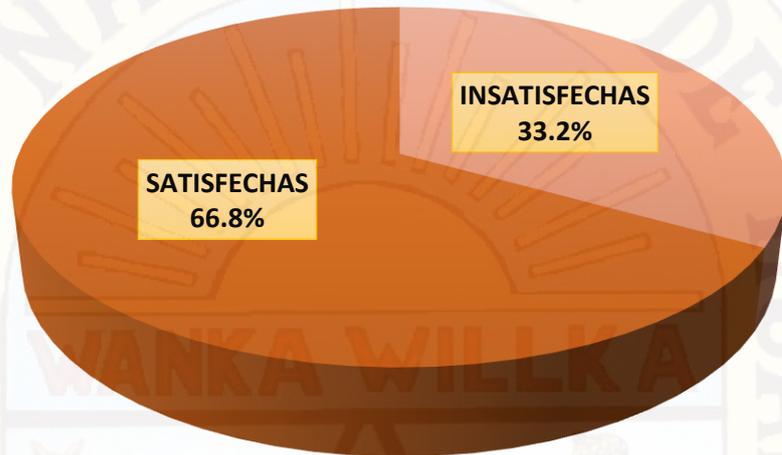


GRAFICO N° 1: Nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre - Niño San Bartolomé-2017



Fuente: Encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé-2017.

La satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación prenatal del hospital nacional docente madre - niño san Bartolomé-2017, mostro que el 66.8% (67) están satisfechas y un 33.2%(33), insatisfechas. Por ende, el programa de estimulación prenatal se encuentra dentro de los parámetros aceptables.

4.2 DISCUSIÓN

En el presente estudio se encontró que el 66.8% (67) gestantes estuvieron satisfechas y el 33.2% (33) estuvieron insatisfechas con la atención recibida en el programa de estimulación prenatal durante el 2017, por ende el programa de estimulación prenatal se encuentra dentro de los parámetros aceptables; estos resultados son similares al estudio realizado por Aco (6), Eficacia del programa de estimulación prenatal de la Red Asistencial Puno Essalud año 2013, destacando el consolidado de eficacia del cumplimiento de resultado, 99.99% es de eficacia alta, aspecto que resalte e incrementa la eficacia en la red de Puno.

En la atención del programa de estimulación prenatal mostro niveles altos de satisfacción y niveles bajos de insatisfacción, pues las gestantes en un 66.8% (67), estuvieron satisfechas sobre el programa y en un 33.2% (33), estuvieron insatisfechas, indicando, así, que las gestantes estuvieron satisfechas más de un 60% considerando optima la atención en general. La dimensión de la fiabilidad mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 72% (72), de las gestantes estuvo satisfecha, y el 38% (38) estuvieron insatisfechas. La dimensión de la capacidad de respuesta mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 65% (65), de las gestantes estuvo satisfecha, y el 35% (35), estuvieron insatisfechas. La dimensión de seguridad mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 68% (68), de las gestantes estuvo satisfecha, y el 32% (32), estuvieron insatisfechas. La dimensión de la empatía mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 65.8% (66), de las gestantes estuvo satisfecha, y el 34.2% (34), estuvieron insatisfechas. La dimensión de los aspectos tangibles mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 69.5% (70), de las gestantes estuvo satisfecha, y el 30.5% (30), estuvieron insatisfechas. Son similares al estudio realizado por **Guerra, C.** La atención de psicoprofilaxis obstétrica mostro niveles altos de satisfacción y niveles bajos de

insatisfacción, pues las gestantes en un 32.3% estuvieron insatisfechas sobre la atención recibida y en un 67.7% estuvieron satisfechas indicando, así, que las gestantes estuvieron satisfechas más de un 60% considerando optima la atención en general. La dimensión de la fiabilidad mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 65.8% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 34.2% estuvieron insatisfechas. La dimensión de la capacidad de respuesta mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 72.3% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 27.7% estuvieron insatisfechas. La dimensión de seguridad mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 67.4% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 32.6% estuvieron insatisfechas. La dimensión de la empatía mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 67.5% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 32.5% estuvieron insatisfechas. La dimensión de los aspectos tangibles mostro un alto nivel de satisfacción, ya que el 66.1% de las gestantes estuvo satisfecha, y el 33.9% estuvieron insatisfechas.

Estos resultados son similares al estudio realizado por Mogollon, K. (10). Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero-febrero. En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes el 76.6% se encuentra satisfecha, el 21.7% mediamente satisfecha y el 1.6% esta insatisfecha. Las gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el Instituto Nacional Materno Perinatal están satisfechas 86.4%, mediamente satisfecha 12% e insatisfecha 1.6% sobre la atención prenatal, durante enero-febrero del año 2016.

CONCLUSIONES

- El Nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación prenatal del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé realizado en el 2017, fue de 66.8%, (67).
- La edad de las gestantes que acudieron al programa de estimulación prenatal fue de 20 a 35 con un 73% (73); menor de 20 años, 14% (14) y mayor a 35 años el 13% (13).
- El 72. %, (72) de las gestantes están satisfechas a partir de la fiabilidad impartida en el programa de Estimulación prenatal, es decir hay un nivel alto de satisfacción considerándose esta cualidad del programa como aceptable.
- El 65%, (65) capacidad de las gestantes están satisfechas sobre la capacidad de respuesta recibida en el programa de estimulación pre natal, es decir hay un nivel alto de satisfacción considerándose esta cualidad del programa como aceptable.
- El 68%, (68) de las gestantes están satisfechas sobre la seguridad recibida en el programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé, considerándose esta cualidad del programa como aceptable.
- El 65.8%, (66) de las gestantes mostraron satisfacción sobre la empatía brindada en el Programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé, recomendándose al programa como aceptable.
- El 69.5%, (70) de las gestantes mostro satisfacción sobre los aspectos tangibles en el programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé, considerando esta cualidad del programa como aceptable.

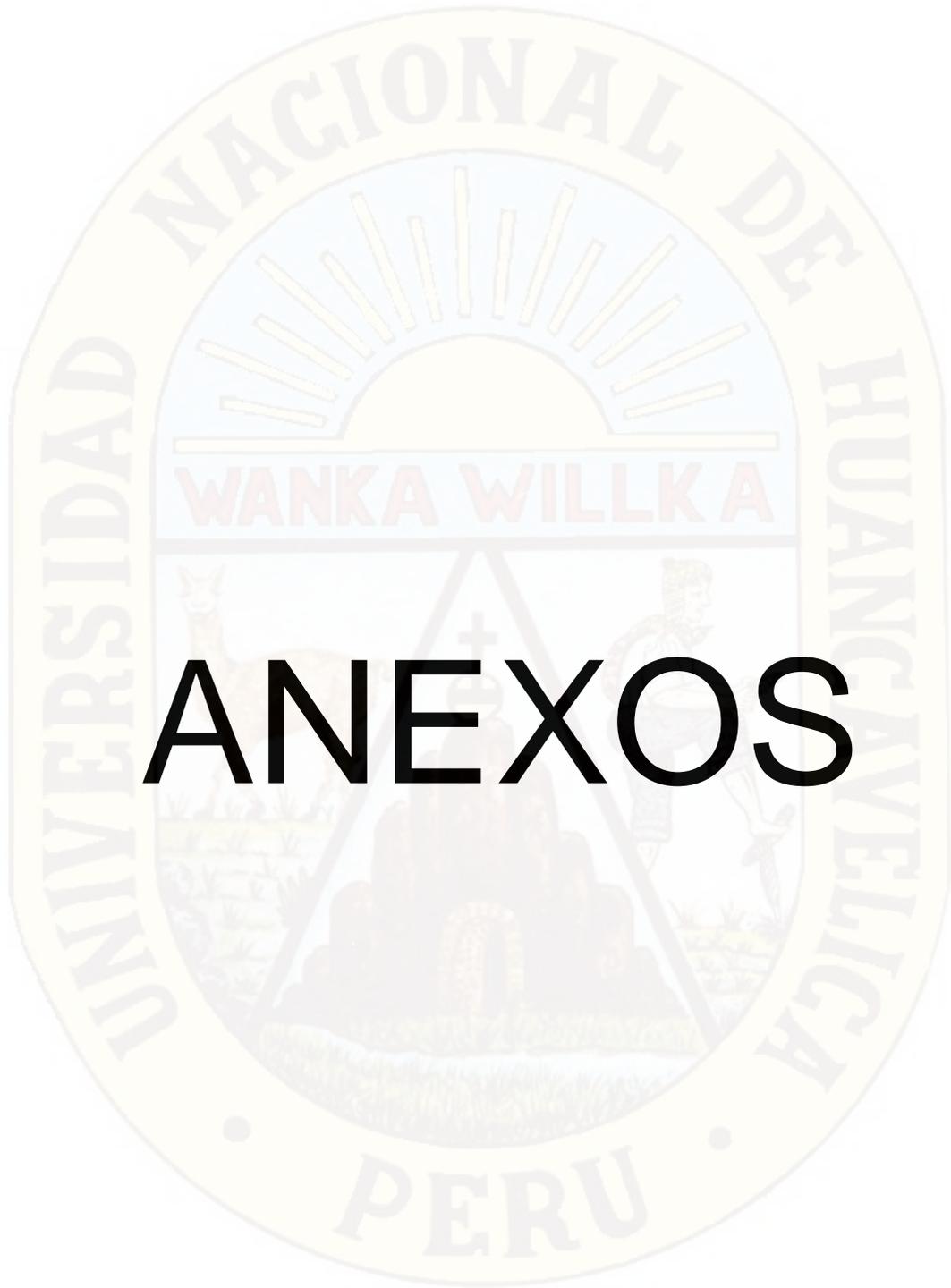
RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a las obstetras del Programa de Estimulación prenatal, proponer un sistema de programación virtual para la atención rápida y eficaz para su siguiente cita, el cumplimiento de asistencia al programa.
- 2) Se sugiere que durante el desarrollo de las sesiones las horas teóricas del programa de estimulación prenatal se brindaron en un tiempo oportuno para que absuelvan sus dudas las gestantes y su acompañante, de manera que se sientan más satisfechas con la atención brindada.
- 3) Se recomienda al profesional obstetra que se les brinde las clases a las gestantes del programa de estimulación prenatal los temas sean más explicados, con claridad, de manera completa y detallada, que permitan absolver las dudas de las gestantes y acompañantes, de manera que se sientan más satisfechas con la atención brindada.
- 4) Se recomienda al profesional obstetra reforzar los conocimientos de las sesiones mediante folletos o material didácticos o audiovisuales a las gestantes del programa de estimulación prenatal para que ella tenga la información necesaria sobre estimular a su hijo durante todo su embarazo.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Castillo et, al (2014) Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Cartagena. Hacia promoc. salud. pág. 6(1) y Pág. 130 (8)
2. Mogollon,K.(enero-febrero 2016) Nivel de Satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del instituto nacional materno perinatal tesis pág. 7(2) y pág. 26-33(9)
3. Bastarrachea,I. (de diciembre del 2003-mayo 2004) Satisfacción de las adolescentes embarazadas con la atención prenatal mediante la aplicación de un modelo integral en el Hospital General "Agustin Moran de Merida yucatan "Mexico tesis pág. 1(3)y pág. 6-14(10)
4. Ministerio de salud (MINSA) Resolución Ministerial Lima de psicoprofilaxis y estimulación prenatal 6 de Mayo del 2011 visto el expediente N°10-103646-001, que tiene los memorándum N° s5963/2010/ DGSP/MINSA y N° 129-2011/DGSP/MINSA de la Dirección General de Salud de las personas. Pág. 12(4) y pág. 50-75
5. Rojas,E.(2014) "Satisfacción Ante la Atención Prenatal en Gestantes Atendidas en el centro de Salud Santa Ana Huancavelica, Perú 9pp(5) y pag(11)
6. Aco Zea, C. (2013). Eficacia del Programa de Estimulación prenatal de la Red Asistencial Essalud de Puno. Tesis pag 30(6)
7. Guerra Chalco, C. (2016). Nivel de Satisfacción de las Gestantes sobre el Programa de Psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé-2016 Lima. Tesis. Pag 35(7)

8. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: Ministerio de Salud, 2011. Pag60(12)-(19)
9. Aguilar Cordero, M. Viete Ravelo, C. A. Padilla Lopez, N, Mur Villar, M. Rizo Baeza y C. I. Gomez Garcia. La Estimulación Prenatal; resultados en el parto. Departamento de Enfermería. Universidad de Granada. Hospital Clínico San Cecilio de Granada. Grupo d Investigación CTS Plan Andaluz de Investigación Granada. España. Pág. 5(20)
10. Asan Vasquez, p. Reactividad Fetal Frente al Estimulo Auditivo en Gestantes Participante del programa de Estimulación Prenatal del hospital Nacional Docente Madre-Niño San Bartolomé en el periodo noviembre 2003-mayo 2004. tesis. pag 31(21)-(35)
11. Ministerio de Salud de vitarte. Pla de trabajo del programa de psicoprofilaxis y Estimulación Prenatal, lima: Ministerio de Salud; 2015
12. De los Rios j, Ávila T. algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Ivest. Educ. enferm. 2004: 128.137
13. Orihuela, Aquino, Sanchez y Suarez (2010), percepción de la Calidad de la Atención de Obstetricia en usuarias del Control Prenatal del Hospital Regional de la Ciudad de ESTE y del Hospital Distrital de Ciudad Presidente Franco, Minga Guazu. Colombia, tesis. pag39



ANEXOS

ANEXO "A"

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación prenatal del Hospital Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación prenatal del Hospital Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Caracterizar a las gestantes según su edad del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes a partir de la fiabilidad sobre el programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la capacidad de respuesta del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017</p> <p>Valorar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la seguridad del programa de estimulación pre natal del Hospital</p>	<p>El nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de estimulación pre natal</p>	<p>Tipo de la Investigación Es el presente trabajo de investigación es una investigación observacional, prospectivo, de corte transversal, descriptivo.</p> <p>Nivel de investigación Es el presente trabajo de investigación es una investigación es descriptivo porque se describe un fenómeno clínico en una circunstancia temporal y geográfica determinada.</p> <p>Métodos de investigación Se utilizó un método inductivo en el cual los investigadores parten de hechos particulares o concretos para llegar a conclusiones generales. Este método se utiliza principalmente en las ciencias fácticas y se fundamenta en la experiencia.</p> <p>Diseño de investigación El estudio corresponde a un diseño descriptivo simple porque se trabajó sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de representar una interpretación correcta del fenómeno. Se fundamenta en conocer los fundamentos que debe tener un plan de creación</p>

	<p>Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la empatía del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la empatía del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre los aspectos tangibles del programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017</p>	<p>Población Conformado por todas las gestantes que participaron sobre el programa de estimulación pre natal del Hospital Nacional Docente Madre-niño San Bartolomé-2017, habiendo un total de 758 gestantes.</p> <p>Técnica Encuesta, porque se solicitó a las gestantes que iniciaron las sesiones que respondan las preguntas del cuestionario sobre las expectativas y las que culminaron estas sesiones se les pregunto sobre sus percepciones.</p> <p>Instrumento Cuestionario de satisfacción sobre el programa de estimulación prenatal según las expectativas y las percepciones de las gestantes. Se tomó en cuenta el cuestionario SERVQUAL MODIFICADA que implemento el MINSA en el 2012 para identificar la satisfacción de los usuarios externos adaptada para el programa de psicoprofilaxis y estimulación prenatal, validado por Cinthya Guerra a través del juicio de expertos en la se obtuvo concordancia de opiniones y una confiabilidad de alpha de cronbach 0.87 para el instrumento expectativas y un coeficiente de alpha de cronbach 0,95 para el instrumento de percepciones, la misma que fue modificado por la autora</p>
--	---	---

ANEXO "B"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo , identificada con
DNI.....

Con N° de HCL , acepto participar de la
investigación sobre el programa de estimulación pre natal, para ello tendré
que cumplir con las 6 sesiones que el programa requiere para luego medir
el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de Estimulación
pre natal del Hospital Nacional Docente Madre –Niño San Bartolomé-2017.

Nombre.....

.....

DNI.....

Fecha.....

Firma.....

ANEXO “C”

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

CUESTIONARIO SERVQUAL

Estimada Señora, la presente tiene por finalidad Determinar el nivel de satisfacción en el programa de Estimulación prenatal; por tanto solicito completar los datos solicitados:

- **Edad:**
 1. Menores de 20 ()
 2. De 20 a 35 años ()
 3. Mayores de 35 ()

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LA ESTIMULACIÓN PRENATAL EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el programa de estimulación pre natal (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Espera ser atendida sin diferencia alguna en relación con otras usuarias.							
2	E	Espera que la atención del programa de estimulación pre natal se realice en el horario programado							
3	E	Espera que la atención y las sesiones brindadas en el programa de estimulación pre natal se realicen respetando la programación.							
4	E	Espera que sus tarjetas de citas se encuentren disponibles en el programa Estimulación pre natal para el acceso rápido a las clases.							
5	E	Espera que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
6	E	Espera que la atención del módulo de informes del programa de estimulación pre natal sea rápida y completa.							
7	E	Espera que las clases brindadas por el programa de estimulación pre natal sean adecuadas.							
8	E	Espera que las sesiones teóricas que se den en el programa de estimulación pre natal se brinden en un tiempo oportuno.							
9	E	Espera que las sesiones prácticas que se den en el programa de estimulación pre natal se brinden en un tiempo oportuno.							
10	E	Espera que durante las sesiones de estimulación pre natal no haya interrupciones, como llamadas telefónicas al profesional encargado y la entrada de personas.							
11	E	Espera que el profesional obstetra que brinda las clases le explique los temas con claridad, de manera completa y detallada.							
12	E	Espera que el profesional obstetra le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre temas que no haya comprendido.							
13	E	Espera que el profesional obstetra que le brindará las clases le inspire confianza							
14	E	Espera que el profesional obstetra la trate con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Espera que el profesional obstetra que le brindara las clases le muestre interés en solucionar sus dudas.							
16	E	Espera usted tener la información necesaria sobre estimular a su hijo (a) y cuando hacerlo.							
17	E	Espera comprender la explicación que el profesional obstetra le brinde sobre la técnica adecuada de estimulación durante el embarazo.							
18	E	Espera comprender las indicaciones teórico-prácticas que el profesional obstetra le brinde sobre la estimulación en las diferentes semanas del embarazo.							
19	E	Espera que los carteles y letreros de la institución le den información sobre el programa de estimulación prenatal y las fechas de las citas para las sesiones.							
20	E	Espera que el programa de estimulación prenatal cuente con el personal suficiente que informe y oriente a las gestantes y acompañantes							
21	E	Espera que el programa de estimulación prenatal cuente con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Espera que el ambiente donde se desarrollan las clases teóricas y prácticas se encuentren limpios y sean cómodos.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO la atención en el servicio de estimulación pre natal (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	P	¿Fue atendida sin diferencia alguna en relación con otras usuarias?							
2	P	¿La atención del programa de estimulación pre natal se realizó en el horario programado?							
3	P	¿La atención y las sesiones brindadas en el programa se realizaron respetando la programación y el orden de llegada de las pacientes?							
4	P	¿Las tarjetas de citas se encontraron disponibles en el programa de estimulación pre natal para el acceso rápido a las clases?							
5	P	¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?							
6	P	¿La atención del módulo de informes del programa de estimulación pre natal fue rápida y completa?							
7	P	¿Las clases de estimulación pre natal brindadas en el servicio fueron adecuadas?							
8	P	¿Las sesiones teóricas que se dieron en el servicio de estimulación pre natal se brindaron en un tiempo oportuno?							
9	P	¿Las sesiones prácticas que se dieron en el programa de estimulación pre natal se brindaron en un tiempo oportuno?							
10	P	¿Durante las sesiones de estimulación pre natal no hubo interrupciones, como llamadas telefónicas al profesional encargado y la entrada de personas?							
11	P	¿El profesional obstetra que brinda las clases le explicó los temas con claridad, de manera completa y detallada?							
12	P	¿El profesional obstetra le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre temas que no comprendió?							
13	P	¿El profesional obstetra que le dio las clases le inspiró confianza?							
14	P	¿El profesional obstetra la trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El profesional obstetra que le brindó las clases le mostró interés para solucionar sus dudas?							
16	P	¿Después de comprender las clases de estimulación pre natal, tuvo la información necesaria sobre la estimular a su hijo (a) y supo cuando hacerlo durante el embarazo?							
17	P	¿Comprendió la explicación que profesional obstetra le brindó sobre la forma como actuar durante el trabajo de parto?							
18	P	¿Comprendió la explicación que el profesional obstetra le brindó sobre los procedimientos prácticos en la estimulación pre natal?							
19	P	¿Los carteles y letreros sobre la información del programa y fechas de las citas para las sesiones educativas de estimulación pre natal fueron adecuados y orientaron a las gestantes?							
20	P	¿El programa de estimulación pre natal contó con el personal suficiente que informó y orientó a las gestantes y acompañantes?							
21	P	¿El programa de estimulación pre natal contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El programa donde se desarrollaron las clases teóricas y las clases prácticas se encontró limpio y fueron cómodos?							



PERÚ

Ministerio
de Salud

Dirección General
de Salud de las Personas



“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE GINECO-OBSTETRICIA DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE-NIÑO SAN BARTOLOMÉ DE LIMA, OTORGA LA PRESENTE.

CONSTANCIA DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE - NIÑO SAN BARTOLOMÉ-2017”

A LA BACHILLER EN OBSTETRICIA, **MARIVEL VILLANUEVA CENTENO**, QUIEN REALIZO LA PRUEBA PILOTO CON LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA SERVQUAL DE SATISFACCIÓN MODIFICADO PARA EL PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN PRE NATAL

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LA INTERESADA.

Lima, 15 de diciembre del 2017

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ
Victor M. Fajardo
Dr. Victor Manuel Fajardo Gutierrez
Jefe en Función de Gineco-Obstetricia
HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOMÉ



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N°557-2017-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 22 de noviembre del 2017.

VISTOS:

El Oficio N° 409-2017-EPO-FCS-VRAC/UNH, (22.11.17), con hoja de tramite N°1339, remitido por la Dirección de la Escuela Profesional de Obstetricia, en la que solicita la emisión de resolución sobre la designación de docente Asesor y Jurados del proyecto de tesis, titulada "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 34°, del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N°001-2014-AE-UNH, (18.12.14), PRESCRIBE que "Las Facultades gozan de autonomía académica, gubernativa, administrativa, y económica, dentro de la Ley y el Estatuto".

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH (16.07.08), se CREA la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 002-2016-CEU-UNH (30.09.16), se PROCLAMA, como ganador de las Elecciones, en el cargo de Decana de la Facultad de Ciencia de la Salud, a la Mg. Julia Susana GUERRA OLIVARES, a partir del 01 de noviembre del 2016 al 31 de octubre del 2020.

Que, de conformidad al Inciso b, del Artículo 34°, del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica aprobada con Resolución (N°0666-2017-CU-UNH), (11.08.17), señala "El director de la Escuela deriva al área de Investigación (comité directivo de la Escuela Profesional), para que reconozca al docente asesor y designe a los integrantes del jurado evaluador del proyecto de tesis y al docente accesitario".

Que, de conformidad al Inciso c, del Artículo 34°, del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica aprobada con Resolución (N°0666-2017-CU-UNH), (11.08.17), señala "El director de la Escuela Profesional remite la propuesta al Decano de la Facultad, el cual, mediante resolución ratifica u observa al jurado del proyecto de tesis".

Que, de conformidad al Artículo 36°, del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica aprobada con Resolución (N°0666-2017-CU-UNH), (11.08.17), señala "La tesis es asesorada por un docente de la carrera profesional, que cumpla con los siguientes requisitos: a) Grado académico de maestro b) Experiencia académica y especialista en el área en el que se desarrolla la investigación".

Que, de conformidad al Artículo 37°, del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica aprobada con Resolución (N°0666-2017-CU-UNH), (11.08.17), señala "El jurado está conformado por cuatro (04) docentes ordinarios presidido por el de mayor categoría y antigüedad; quienes cumplen los mismos requisitos que las del asesor. Uno (01) de ellos en calidad de accesitario".

Que, con oficio N° 409-2017-EPO-FCS-VRAC/UNH, (22.11.17), con hoja de tramite N°1339, remitido por la Dirección de la Escuela Profesional de Obstetricia, en la que solicita la emisión de resolución sobre la designación de docente Asesor y Jurados de proyecto de tesis, titulada "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N°557-2017-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 22 de noviembre del 2017.

Que, de conformidad al Artículo 01°, del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N°001-2014-AE-UNH, (18.12.14), PRESCRIBE que "es potestad de la autoridad competente, normar el funcionamiento académico y administrativo".

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, a la Mg. Rossibel Juana MUÑOZ DE LA TORRE, como docente asesor y Obsta. Carlos Ivar SEDANO MANRIQUE, como docente coasesor, del Proyecto de Tesis "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel.

ARTÍCULO SEGUNDO.- DESIGNAR, como Jurados del Proyecto de investigación para su revisión y aprobación, conforme al siguiente detalle:

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	EGRESADOS A CARGO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ASESOR(A) COASESOR	JURADOS
"NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017"	• VILLANUEVA CENTENO, Marivel	Mg. Rossibel Juana MUÑOZ DE LA TORRE Obsta. Carlos Ivar SEDANO MANRIQUE	PRESIDENTA: Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES. SECRETARIA: Mg. Claris Jhovana PEREZ VENEGAS. VOCAL: Mg. Ada Lizbeth LARICO LÓPEZ. ACCESITARIO: Mg. Leonardo LEYVA YATACO.

ARTÍCULO SEGUNDO.- REMÍTASE, la presente Resolución a la Dirección de la Escuela Profesional de Obstetricia, docente asesor, miembros del Jurado Calificador y a los interesados, para su conocimiento y fines correspondientes.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese-----"



Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES
Facultad de Ciencias de la Salud
Decano



Mg. Ada Lizbeth LARICO LÓPEZ
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente

CFCS
EPO
Asesor
Jurados
Interesadas
Archivo
TSGO/MI



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 026-2018-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 15 de enero de 2018.

VISTOS:

El Oficio N° 015-2018-EPO-FCS-VRAC/UNH, (10.01.18), con hoja de trámite N° 029, emitida por la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de Huancavelica, en la que solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis, titulado: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel, en vista de ello la Decana solicita la emisión de resolución con cargo a cuenta en Consejo de Facultad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 34°, del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N°001-2014-AE-UNH, (18.12.14) prescribe que "Las Facultades gozan de autonomía académica, gubernativa, administrativa, y económica, dentro de la Ley y el Estatuto".

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, (16.07.08), se CREA la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, de conformidad al Artículo 14°, del Reglamento Especifico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 002-2009-FCS-VRAC-UNH (21.08.2009) y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 0836-2009-R-UNH (14.10.2009) y Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 500-2005-R-UNH (30.09.2005), el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia al Artículo 22° del Reglamento Especifico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, concordante al Artículo 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Proyecto de Investigación será presentado por duplicado a la Dirección de la E.A.P. de Obstetricia, solicitando designación del Docente Asesor. El Director de la Escuela designará al docente asesor en un plazo no menos de cinco días hábiles, y comunicará al Coordinador para que este emita la resolución de designación de Asesor.

Que, según el Artículo 26° del Reglamento Especifico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, concordante al Artículo 27° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Proyecto de Investigación aprobado por el asesor, será remitido a la Dirección de Escuela y ésta remitirá a Consejo de Facultad de Ciencias de la Salud, para la emisión de Resolución de aprobación e inscripción del proyecto. Posterior a ello el graduando recién procederá a ejecutar el trabajo de investigación con la orientación del docente asesor. El asesor es responsable del cumplimiento, ejecución y evaluación.

Que, con Resolución N° 557-2017-CFCS-VRAC-UNH, (22.11.17), se DESIGNA a la Mg. Rossibel Juana MUÑOZ DE LA TORRE, como docente asesor del Proyecto de tesis: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017" presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel.

Que, con Resolución N°557-2017-CFCS-VRAC-UNH, (22.11.17), se DESIGNA como JURADOS: PRESIDENTA: Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES, SECRETARIA: Mg. Claris Jhovana PEREZ VENEGAS, VOCAL: Mg. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ y ACCECITARIO: Dr. Leonardo LEYVA YATACO; presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel.

Que, con Oficio N° 015-2018-EPO-FCS-VRAC/UNH, (10.01.18), con hoja de trámite N° 029, emitida por la Escuela Profesional de Obstetricia de la Universidad Nacional de Huancavelica, en la que solicita la aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis, titulado: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante:





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 026-2018-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 15 de enero de 2018.

VILLANUEVA CENTENO, Marivel, en vista de ello la Decana solicita la emisión de resolución con cargo a cuenta en Consejo de Facultad.

Que, de conformidad al Artículo 01º, del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N°001-2014-AE-UNH, (18.12.14), prescribe que "es potestad de la autoridad competente, normar el funcionamiento académico y administrativo".

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR e INSCRIBIR, el Proyecto de Tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel.

ARTÍCULO SEGUNDO. - ENCARGAR al asesor del Proyecto de Tesis, a la Mg. Rossibel Juana MUÑOZ DE LA TORRE, para velar por su cumplimiento, ejecución y evaluación.

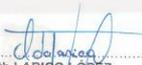
ARTÍCULO TERCERO. - REMITIR la presente Resolución a las interesadas e instancias correspondientes, para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese"




Mg. Tía Susana SUERRA OLIVARES
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana




Mg. Elizabeth LARIGO LOPEZ
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente

Cc.
FCFS
EPO
ASESOR
Interesadas
Archivo
TSGO/all



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 154-2018-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 06 de marzo de 2018.

VISTOS:

El Oficio N° 071-2018-EPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha, (27.02.18), con proveído N° 218, sobre designación de Jurados, para revisión del informe de investigación Titulado "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 34°, del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N°001-2014-AE-UNH, (18.12.14) prescribe que "Las Facultades gozan de autonomía académica, gubernativa, administrativa, y económica, dentro de la Ley y el Estatuto".

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, (16.07.08), se CREA la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 002-2016-CEU-UNH (30.09.16), donde se PROCLAMA, como ganador de las Elecciones, en el cargo de Decana de la Facultad de Ciencia de la Salud, a la Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES, a partir del 01 de noviembre del 2016 al 31 de octubre del 2020.

Que, de conformidad al Artículo 16° del Reglamento Especifico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 215-2010-FCS-VRAC-UNH y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 260-2011-R-UNH de fecha 04 de abril del 2011; y el Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos vigente, de la Universidad Nacional de Huancavelica, el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia a los Artículos 39°, 40° y 42° del Reglamento Especifico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y a los Artículos 37°, 38° y 39° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, el jurado calificador designado por la Escuela Académico Profesional de Obstetricia estará integrado por docentes ordinarios de la especialidad o afín con el tema de investigación, el cual será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La Escuela comunicará a la Coordinación de la Facultad, para que ésta emita la Resolución correspondiente. El jurado designado que de preferencia deberá ser el mismo que aprobó el Proyecto, después de revisar el trabajo de investigación dictaminará en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección, con el informe y acta respectiva a Dirección de Escuela. Si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitará al Coordinador de la Facultad, que fije lugar, fecha y hora para la sustentación.

Que, con oficio N° 071-2018-EPO-FCS-VRAC/UNH, de fecha, (27.02.18), con proveído N° 218, sobre designación de Jurados, para revisión del informe de investigación Titulado "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel; donde propone a: **PRESIDENTA:** Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES, **SECRETARIA:** Mg. Claris Jhovana PEREZ VENEGAS, **VOCAL:** Mg. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ y **ACCESITARIO:** Dr. Leonardo LEYVA YATACO, como miembros de dicho jurado.

Que, de conformidad al Artículo 01°, del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N°001-2014-AE-UNH, (18.12.14), prescribe que "es potestad de la autoridad competente, normar el funcionamiento académico y administrativo".





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 154-2018-CFCS-VRAC-UNH
Huancavelica, 06 de marzo de 2018.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR, como Jurados para revisión del informe de investigación Titulado: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel, conforme al siguiente detalle:

- **Presidenta** : Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES
- **Secretaria** : Mg. Claris Jhovana PEREZ VENEGAS.
- **Vocal** : Mg. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ
- **Accesitario** : Dr. Leonardo LEYVA YATACO

ARTÍCULO SEGUNDO.- REMÍTASE, la presente Resolución a la Dirección de la Escuela Académico Profesional de Obstetricia, a los miembros del Jurado Calificador y a los interesados, para su conocimiento y fines correspondientes.

Regístralo, Comuníquese y Archívese.



Cocacoc
Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES
Facultad de Ciencias de la Salud
Decana



Ada Lizbeth Larico Lopez
Mg. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ
Facultad de Ciencias de la Salud
Secretaria Docente

Cc:
FCS
EPO
Jurados
Interesadas
Archivo
TSGO/all



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 170-2018-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 14 de marzo de 2018.

VISTO:

La solicitud de la Bachiller, **VILLANUEVA CENTENO, Marivel**, de fecha, (13.03.18) con hoja de trámite N° 263, solicitando se le programe lugar, fecha y hora para sustentación de Tesis; el Informe N° 008-2018-TSGO-CFCS-VRAC-UNH (13.03.18) dando conformidad de pase a sustentación de la Tesis titulada: **"NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017"**, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad al Artículo 34°, del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N°001-2014-AE-UNH, (18.12.14) prescribe que *"Las Facultades gozan de autonomía académica, gubernativa, administrativa, y económica, dentro de la Ley y el Estatuto"*

Que, en cumplimiento a la Resolución N° 0649-2008-R-UNH, de fecha 16 de Julio del año 2008, se CREA la Facultad de Ciencias de la Salud con funcionamiento en la Ciudad de Huancavelica.

Que, de conformidad al Artículo 16° del Reglamento Especifico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia, aprobado con Resolución N° 215-2010-FCS-VRAC-UNH y ratificado en Consejo Universitario con Resolución N° 260-2011-R-UNH de fecha 04 de abril del 2011; y el Artículo 17° del Reglamento de Grados y Títulos vigente, de la Universidad Nacional de Huancavelica, el interesado puede optar por única vez el Título Profesional por una de las modalidades, entre ellas la presentación y sustentación de un trabajo de investigación científica (tesis).

Que, en concordancia a los Artículos 40°, 41° y 42° del Reglamento Especifico de Grado Académico de Bachiller y Título Profesional de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académico Profesional de Obstetricia y a los Artículos 38°, 39° y 40° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, El jurado designado, que de preferencia deberá ser el mismo que aprobó el Proyecto, después de revisar el trabajo de investigación dictaminará en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección, con el informe y acta respectiva a Dirección de Escuela; si algún miembro del Jurado Calificador demora sin justificación alguna en presentar el informe será sancionado con llamada de atención verbal por el Jefe de Departamento o por quien cumpla estas funciones y, en caso de reincidencia se derivará al tribunal de honor; si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitará al Coordinador de la Facultad, que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Coordinación emitirá la Resolución correspondiente fijando fecha, hora y lugar para la sustentación. Así mismo entregará al Presidente del Jurado Calificador el formato del acta de sustentación.

Que, mediante **Resolución N°026-2018-CFCS-VRAC-UNH**, (15.01.18), se aprueba e inscribe el Proyecto de Tesis titulado: **"NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017"**, presentado por la estudiante: **VILLANUEVA CENTENO, Marivel**.

Que, mediante **Resolución N° 154-2018-CFCS-VRAC-UNH** (06.03.18), se designa a los Jurados para la revisión y aprobación de la Tesis **"NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017"**, presentado por la estudiante: **VILLANUEVA CENTENO, Marivel**.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
(CREADA POR LEY N° 25265)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARIA DOCENTE

Resolución N° 170-2018-CFCS-VRAC-UNH

Huancavelica, 14 de marzo de 2018.

Que, con el Informe N° 008-2018-TSGO-CFCS-VRAC-UNH, el presidente de los Jurados remite el informe de conformidad y acta de apto para sustentación, dando pase a sustentación de la Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017".

Que, de conformidad al Artículo 01°, del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N°001-2014-AE-UNH, (18.12.14), prescribe que "es potestad de la autoridad competente, normar el funcionamiento académico y administrativo",

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - FIJAR, el Acto de Sustentación para el día jueves 15 de marzo del 2018 a las 11:00 horas en el auditorio de la Escuela Profesional de Obstetricia.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, a los miembros del Jurado para la evaluación de la Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCION DE LAS GESTANTES SOBRE EL PROGRAMA DE ESTIMULACION PRE NATAL DEL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"-2017", presentado por la estudiante: VILLANUEVA CENTENO, Marivel, conforme al siguiente detalle:

- **Presidenta** : Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES
- **Secretaria** : Mg. Claris Jhovana PEREZ VENEGAS.
- **Vocal** : Mg. Ada Lizbeth LARICO LOPEZ
- **Accesitario** : Dr. Leonardo LEYVA YATACO

ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR, al Presidente del Jurado Calificador el cumplimiento de la presente Resolución.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese....."



Mg. Tula Susana GUERRA OLIVARES
Decana
Facultad de Ciencias de la Salud



Mg. Ada Lizbeth LARICO LÓPEZ
Secretaria Docente
Facultad de Ciencias de la Salud

Cc.
FCS
EPO
Jurados
Interesada
Archivo
TSGO/all

ANEXO “D” EVIDENCIAS VISUALES

IMAGEN N° 01



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017

IMAGEN N°02



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017

IMAGEN N° 03



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 04



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 05



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSa 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 06



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSa 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 07



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IIIMAGEN N° 08



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N°09



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 10



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 11



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 112



Fuente: Realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 13



Fuente: obstetras del programa que me apoyaron para la realización de la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 14



Fuente: todo mi equipo de trabajo que me apoyo realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.

IMAGEN N° 15



Fuente: todo mi equipo de trabajo que me apoyo realizando la encuesta SERVQUAL MODIFICADA – MINSA 2012, aplicado a las gestantes del Hospital San Bartolomé, 2017.