



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA**

TESIS

**PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN PRENATAL
EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL EL PROGRESO
CARABAYLLO-2017.**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN OBSTETRICIA**

TULA FIORELLA EZCURRA PACAYA.

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

La presente investigación se la dedico a Dios quien me ha dado la vida, la fortaleza y las fuerzas para seguir adelante y realizar mis metas.

A mis padres Arbildo Ezcurra y Vanny luz Pacaya por su incomparable apoyo en todo momento de mi vida.

A mis amados hijos Camila y Joseph por ser mi motor y motivo.

A mi esposo que de manera incondicional me ha brindado todo su apoyo en el trayecto de mi carrera, a mi abuelita y a mis hermanas que permitieron el logro de mi meta.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres por todo el esfuerzo realizado en beneficio a mi persona, a mis amados hijos Camila y Joseph por su amor y comprensión.

A mi querido esposo que de manera incondicional me ha brindado su apoyo a lo largo del trayecto de mi carrera, a mi abuelita y a mis hermanas gracias a todos ellos por pertenecer a mi vida y contribuir conmigo para ser una profesional.

A mi asesora, Obst. Margarita Oscátegui, por su esfuerzo, dedicación para así concluir satisfactoriamente con mi tesis.

RESUMEN

La presente investigación tiene por **Objetivo:** Determinar la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de Estimulación Prenatal en el Centro Materno Infantil El Progreso Carabayllo 2017. **Materiales y métodos:** Estudio de tipo descriptivo, prospectivo, cuantitativo y de corte transversal. Se encuestaron a 123 gestantes atendidas en el programa de Estimulación Prenatal. **Resultados:** El 65% de las gestantes percibe que la fiabilidad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal es bueno, el 27% regular y el 8% es malo, el 64% de las gestantes percibe que la capacidad de respuesta de la calidad de atención es regular, el 23% es bueno y 13% es malo, El 71% de las gestantes percibe que la seguridad de la calidad de atención es regular, el 25% bueno y 4% es malo, el 72% de las gestantes percibe que la empatía de la calidad de atención es regular, el 24% bueno y 4% es malo y el 72% de las gestantes percibe que los aspectos tangibles de la calidad de atención es regular, el 17% bueno y 11% es malo. **Conclusiones:** La percepción de las gestantes sobre la fiabilidad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal es de 65%.

PALABRA CLAVE: Percepción, Gestante, Estimulación Prenatal.

ABSTRACT

Objective: To determine the perception of pregnant women about the quality of care of the Prenatal Stimulation program at the El Progreso Carabayllo Maternal and Child Health Center 2017. **Materials and methods:** A descriptive, prospective, quantitative and cross-sectional study. 123 pregnant women attended in the Prenatal Stimulation program were surveyed. **Results:** 65% of pregnant women perceived that the reliability of the quality of care in the prenatal stimulation program was good, 27% were regular and 8% were bad, 64% perceived the pregnant woman That the responsiveness of the quality of care is regular, 23% is good and 13% is bad, 71% the pregnant woman perceives that the security of the quality of care is regular, 25% good and 4% is bad, 72% pregnant women perceive that the empathy of the quality of care is regular, 24% good and 4% is bad and 72% Pregnant woman perceives that the tangible aspects of the quality of care is regular, 17% good and 11% is bad. **Conclusions:** The perception of pregnant women about the reliability of the quality of care of the prenatal stimulation program is 65%.

Keyword: Perception, Pregnant Woman, Prenatal Stimulation.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTOS	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INDICE	VI
INSTRODUCCION	VIII
CAPÍTULO I. PLANEAMIENTO METODOLÓGICO	09
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	09
1.2 Delimitación de la Investigación	13
1.2.1 Delimitación Temporal	13
1.2.2 Delimitación Geográfica	13
1.2.3 Delimitación Social	13
1.3 Formulación del Problema	13
1.2.1 Problema principal	13
1.2.2 Problemas secundarios	13
1.4 Objetivos de la investigación	14
1.4.1 Objetivo general	14
1.4.2 Objetivos específicos	14
1.5 Hipótesis y Variables de la Investigación	15
1.5.1 Hipótesis	15
1.5.2 Variables	15
1.5.2.1 Variable	15
1.5.3 Variables, Dimensiones e Indicadores	16
1.6 Justificación e importancia de la investigación	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes de la Investigación	18
a. Antecedentes de la Investigación Internacionales	18
b. Antecedentes de la Investigación Nacionales	20

2.2	Bases Teóricas	24
2.2.1	definición de términos básicos	35
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		38
3.1	Diseño de la Investigación	38
3.1.1	Tipo de investigación	38
3.1.2	Nivel de la investigación	38
3.1.3	Método de la Investigación	38
3.2	Población y Muestra de la Investigación	39
3.2.1	Población	39
3.2.2	Muestra	39
3.3	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	39
3.3.1	Técnicas	39
3.3.2	Instrumentos	40
3.4	Procedimientos	40
3.4.1	Técnicas de Procesamiento de la Información	40
3.4.2	Técnicas Estadísticas utilizadas en el Análisis de la Información	40
CAPITULO IV. RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS DATOS		41
4.1	Resultados y análisis	42
4.1.1.	Datos Específicos	42
4.2	Discusión de los resultados	69
CONCLUSION		71
RECOMENDACIONES		72
REFERENCIAS		73
ANEXOS		76
	Cuestionario de Percepción sobre calidad de atención	77
	Matriz de Consistencia	79
	Hoja de validación por el juicio de expertos	80
	Carta de autorización del Centro Materno Infantil “El Progreso”	83

INTRODUCCIÓN

Evaluar la calidad de la atención de salud desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas. Actualmente en instituciones tanto públicas como privadas del sector salud, existe un creciente interés por evaluar el conocimiento en aspectos relacionados con la calidad de atención y esto también está arraigado a los resultados, a partir del cual se puede obtener la opinión acerca de los aspectos de la estructura (comodidades, instalaciones físicas, organización), el proceso (procedimientos y acciones realizadas en la consulta) y el resultado (cambios en el estado de salud y la percepción general de la atención recibida). También se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención (accesibilidad).

La estimulación prenatal; es el conjunto de procesos y acciones que potencian y promueven el desarrollo físico, mental, sensorial y social de la persona humana desde la concepción hasta el nacimiento; mediante técnicas realizadas a través de la madre con la participación activa del padre, la familia y la comunidad.

La presente investigación es de gran importancia y se ha tomado en cuenta 5 aspectos o dimensiones de calidad de atención que son: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles las cuales me permiten determinar la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal en el Centro Materno Infantil El Progreso-Carabayllo 2017.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.

La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación en la gestión del sector salud, no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida de acuerdo cual sea la condición del paciente ⁽¹⁾.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y expectativas.

Este concepto adquiere nuevas definiciones en la actualidad y se observa que en países desarrollados desde el punto de vista de los pacientes respecto a este tema ha contribuido en los procesos de la gestión sanitaria actuando en concordancia con un modelo de calidad total.

La preocupación sobre la calidad asistencial va más allá de las exigencias propias del prestador de salud en relación al cumplimiento de estándares de calidad, porque el paciente evalúa la calidad de la atención de salud no sólo valorando el resultado final (si se cura o no), sino también en función de sus necesidades, expectativas y experiencias ⁽²⁾.

La satisfacción del usuario es el grado de concordancia entre sus expectativas de calidad en el servicio y la atención recibida. Frecuentemente se valora con encuestas de opinión que consideran como principales aspectos: el resultado clínico, el ambiente en que se desarrollan los cuidados y las relaciones interpersonales con los profesionales que brindan la atención, estando directamente relacionadas con las expectativas previas de los pacientes. De este modo, la satisfacción del usuario se consolida como una forma de evaluar la calidad de la atención médica.

La calidad en la prestación de los servicios de salud tiene como resultado el esfuerzo y las intervenciones desplegadas como garantía de seguridad y trato humano para cada uno de los usuarios ⁽¹⁾.

El índice de la tasa de embarazo en los Estados Unidos indica que el 34.4% de la población de 15 y 19 años de edad, solamente el 23% asistieron al programa de Estimulación Prenatal, el índice de embarazo en adolescentes en Australia se identificó con el 16.5% y solamente el 14% asistieron al programa de Estimulación Prenatal, en Canadá el 12.8% formaron parte del programa de Estimulación Prenatal para adolescentes, sin embargo en Europa Alemania la tasa de embarazo es de 9.8% y finalmente en Asia Japón el embarazo es del 4.9% una de las tasas más bajas de una gestación temprana el cual el 4.7% llevaron el taller de Estimulación Prenatal para las gestantes. Científicos finlandeses, daneses y holandeses, investigaron cómo la experiencia de llevar el programa de Estimulación Prenatal de los sonidos modela las bases neuronales del aprendizaje fetal.

En este estudio se siguió la evolución de mujeres finlandesas desde la semana 27 de embarazo hasta el nacimiento. A la mitad de las madres se les hizo escuchar varias veces a la semana una grabación con una palabra inventada (repetida centenares de veces). Después del nacimiento, los bebés previamente estimulados, experimentaban un aumento de su actividad cerebral, asimismo, comprobaron que cuánto más largo había sido el tiempo de exposición prenatal a los sonidos, mayor era su actividad neuronal ⁽³⁾.

Estudios realizados en torno a la Estimulación Prenatal demuestran su efectividad y que aceleran los procesos fisiológicos, coincidiendo los resultados de este estudio con lo planteado por algunas literaturas. Utilizar la estimulación como mecanismo de relajación durante el trabajo del parto constituye la base de todas las técnicas de educación en esta etapa tras recibir el programa de estimulación prenatal, la gestante pone en marcha desde los inicios del trabajo de parto pueda dar a conocer al equipo de salud que se trata de una mujer preparada para afrontar ese momento ⁽⁴⁾.

En el Perú la Ley de Promoción de la Estimulación Prenatal Ley N° 28124, tiene por objeto establecer el marco normativo e institucional que oriente las acciones del Estado y de la sociedad a fin de potenciar el desarrollo físico, mental, sensorial y social del ser humano y a lograr el desarrollo humano armónico e integral de la niñez sin exclusión alguna, a través de la promoción de la Estimulación Prenatal y Temprana, desde la concepción hasta los cinco años de edad.

El Ministerio de Salud a través de la Dirección General de Salud de las Personas y la Dirección de Calidad en Salud ha elaborado el Documento Técnico “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo.

Con la finalidad de Contribuir a identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario, para la implementación de acciones y mejora continua en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, basados en la satisfacción del usuario y como objetivo; establecer una metodología y herramientas estandarizadas para la evaluación de la satisfacción del usuario.

La norma técnica con Resolución Ministerial N° 361-2011-MINSA Guía Técnica para la Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal; indica que de acuerdo al nuevo Modelo de Atención Integral en Salud (MAIS) tiene como centro a la persona en todas sus dimensiones: biológicas, físicas, social, espirituales y psicológicas.

La Psicoprofilaxis obstétrica es el conjunto de actividades, métodos y técnicas ligadas a brindar atención integral a la mujer durante todo el proceso del embarazo, parto y puerperio, con participación del padre y la familia.

La estimulación prenatal; es el conjunto de procesos y acciones que potencian y promueven el desarrollo físico, mental, sensorial y social de la persona humana desde la concepción hasta el nacimiento; mediante técnicas realizadas a través de la madre con la participación activa del padre, la familia y la comunidad (Ley N° 28124, Ley de promoción y estimulación prenatal) ⁽⁵⁾.

Es por ello que es de suma importancia determinar la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal en el Centro Materno Infantil El Progreso - Carabayllo 2017.

1.2 DELIMITACION DE LA INVESTIGACION

1.2.1 DELIMITACION TEMPORAL

La presente investigación fue realizada durante el año 2017.

1.2.2 DELIMITACION GEOGRAFICA

El presente estudio fue aplicado en el Centro Materno Infantil “El Progreso – Carabayllo” establecimiento de salud de Nivel I – IV perteneciente al Ministerio de Salud ubicada en el distrito de Carabayllo y que corresponde a la DISA: Lima Norte, Red de salud: Túpac Amaru – Carabayllo.

1.2.3 DELIMITACION SOCIAL

La población sujeto de estudio fueron todas las gestantes que participaron del programa de Estimulación Prenatal del Centro Materno Infantil “El Progreso-Carabayllo.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.3.1 PROBLEMA PRINCIPAL

¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de Estimulación Prenatal en el Centro Materno Infantil El Progreso - Carabayllo 2017?

1.3.2 PROBLEMAS SECUNDARIOS

¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la fiabilidad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal?

¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la capacidad de respuesta de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal?

¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la seguridad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal?

¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la empatía de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal?

¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre los aspectos tangibles de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal en el Centro Materno Infantil El Progreso – Carabayllo 2017.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer la percepción de las gestantes sobre la fiabilidad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal.

Conocer la percepción de las gestantes sobre la capacidad de respuesta de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal.

Reconocer la percepción de las gestantes sobre la seguridad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal.

Conocer la percepción de las gestantes sobre la empatía de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal.

Establecer la percepción de las gestantes sobre los aspectos tangibles de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal.

1.5 HIPOTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACION

1.5.1 HIPOTESIS

El presente estudio no tiene hipótesis por ser de tipo descriptivo simple.

1.5.2 VARIABLES

1.5.2.1 Variable:

Percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal.

1.5.3 VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Percepción de las gestantes sobre la Calidad de Atención del programa de Estimulación Prenatal.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación de trámite - Cronograma establecido - Respeto a las sesiones. - Historia clínica disponible - Horario programado.
	Capacidad Respuesta:	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo u horario adecuado - Atención rápida. - Tiempo de espera. - Respuesta a dudas.
	Seguridad:	<ul style="list-style-type: none"> - Privacidad del ambiente. - Cumplimiento de las sesiones educativas establecidas. - Respuesta a las dudas o preguntas formuladas. - Confianza.
	Empatía:	<ul style="list-style-type: none"> - En las sesiones su trato fue cordial. - El trato del personal de caja fue cordial. - El personal de admisión fue cordial. - Comprensión de la explicación brindada. - Comprensión y aplicación de las sesiones en el hogar.
	Aspectos Tangibles:	<ul style="list-style-type: none"> - Buena señalización para ubica el consultorio. - Infraestructura limpia y abastecida. - Servicios higiénicos limpios para el usuario. - Materiales didácticos y equipos disponibles para la atención.

1.6 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

Las normas básicas de toda institución de salud se encuentran las normas de Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal, distribuida en sesiones teórico – prácticas con enfoque de género e interculturalidad en el marco de los derechos que contribuyan al logro de una maternidad saludable y segura.

Medir la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal; es de sumo interés para la institución, el personal del programa de Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal y la gestante ya que ofrece una preparación integral a la mujer durante su gestación, parto y post parto, que contribuya con múltiples beneficios para la madre, el bebé y equipo de salud, y ante la necesidad imperiosa de disminuir la morbi-mortalidad materna y perinatal, a partir de una atención integral, con calidad y calidez, proyectado a la pareja y familia e impartidas en las unidades que ofrecen atención de salud sexual y reproductiva del Sistema Nacional de Salud.

Asimismo, se logrará devolver el rol protagónico a la madre, con el acompañamiento de su pareja y la familia, en un contexto de estilos de vida saludables y con un enfoque de respeto a sus derechos y patrones culturales, propiciando y consolidando un estrecho vínculo afectivo prenatal, con cimiento para el “nido” familiar, es decir, el ambiente propicio para el desarrollo físico, afectivo, intelectual y social del hijo, fortalecido por la acogida y afecto de los padres.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

a. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN INTERNACIONALES.

Aguilar M., Vieite M., Padilla C., Mur N., Rizo M., Gómez C.; en su trabajo “La estimulación prenatal; resultados relevantes en el peri parto.”; [Estudio Científico]. España y Cuba: Año 2012; Universidad de Granada, España y Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos. Cuba. **Objetivos:** Determinar los resultados perinatales en el momento del parto de las mujeres que recibieron el programa de estimulación prenatal. **Material:** Se realizó un estudio experimental en cinco áreas de salud del municipio de Cienfuegos (Cuba) para identificar los resultados perinatales en el momento del parto y de las mujeres que recibieron el programa de estimulación prenatal. **Metodología:** Se efectuó una muestra intencional de la totalidad del universo, correspondiente a una n = 200 embarazadas, entre las 20 y las 28 semanas de gestación. Las variables estudiadas fueron la duración del trabajo del parto, el peso del recién nacido, el Apgar al nacimiento, el tipo de parto y la opinión que las mujeres estudiadas tenían sobre el programa. **Resultados:** En el 36% de la población estudiada, el trabajo del parto fue menor de 6 horas. En el 67,5%, el recién nacido tuvo un peso comprendido entre 2.500 y 3.000 gramos y para el 96,5% de

los hijos de las madres estimuladas, el Apgar al nacer fue evaluado entre 8 y 9. En el 68,5% de las mujeres que recibieron el programa de estimulación, su parto fue eutócico y el 96% de las mujeres participantes está satisfecho con el programa recibido. **Conclusiones.** Se ha demostrado que estos nuevos programas de estimulación prenatal son bien aceptadas por la embarazada ⁽⁴⁾.

Reyes H., Flores S.; en su trabajo, “Percepción de los usuarios de los servicios de salud ambulatorios en México sobre la calidad de atención y los factores asociados con dicha percepción 2013. **Objetivos:** Identificar la percepción de los usuarios de los servicios de salud ambulatorios en México sobre la calidad de atención y los factores asociados con dicha percepción 2013. **Materiales y métodos:** De los datos obtenidos por las Encuestas Nacionales de Salud y Nutrición 2012 se analizó la percepción de la atención recibida y de mejoría en salud después de la atención; se elaboró un modelo multi variado para identificar los factores de los servicios asociados con la percepción de mejoría. **Resultados:** La buena percepción de atención se elevó de 82 a 85%, y la de mejoría del estado de salud, de 79 a 81%, en el 2012. La explicación sobre la enfermedad y tratamiento, la consulta sin cita previa, la oportunidad de elegir el servicio de salud y menor tiempo de espera se asociaron con la percepción de mejoría. **Conclusiones:** Existen avances en la calidad de atención percibida en la atención ambulatoria en México. Es necesario fortalecer estrategias organizacionales para brindar atención con mayor oportunidad y responder a las expectativas de los usuarios ⁽⁶⁾.

Cortes C., Taipe S., Cabrera E., Achicanoy J.; con su trabajo “Calidad de la Atención Médica en el servicio de Consulta Externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 del Samaniego – Nariño. **Objetivo:** Evaluar la calidad de la Atención Médica en el

servicio de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. del Municipio de Samaniego – Nariño, desde la percepción del usuario sobre la atención recibida, durante el primer trimestre de 2016. **Material y Métodos:** El tipo de estudio de esta investigación es Descriptivo y su Enfoque es Cuantitativo, porque hace una descripción del nivel de satisfacción de los usuarios en el área de Consulta Externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos del Municipio de Samaniego. Se tuvo en cuenta a los usuarios atendidos durante el primer trimestre de 2016 y se tomó una muestra intencionada de 100 pacientes. Se utiliza la encuesta modificada para el sector salud SERVQUAL. **Resultados:** es negativo lo cual indica que el paciente tenía una mayor expectativa frente al servicio prestado. El 61% de los encuestados fueron mujeres y el 76% pertenecen al área rural. El nivel de escolaridad arrojó que el 71% solo tienen primaria. El 91% están afiliados al régimen subsidiado. El 66% manifiesta insatisfacción global en la prestación del servicio, siendo las principales quejas, la no atención en el horario programado, demora en la entrega de medicamentos, falta de confianza en el médico y de comodidad en las áreas de espera y la no comprensión de la explicación brindada por el profesional. **Conclusión:** Existe una insatisfacción global de las personas encuestadas que asistieron al servicio de consulta externa del Hospital Lorencita Villegas de Santos, de sesenta y seis por ciento (66%) ⁽⁷⁾.

b.- ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN NACIONALES

Guerra Ch., C; con su trabajo “Nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de Psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, enero – marzo del 2016.” [Tesis de Licenciatura Obstétrica]. Lima – Perú; Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016. **Objetivo:** determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de Psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Nacional

Docente Madre - Niño San Bartolomé 2016". **Materiales y Métodos:** Estudio 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 a marzo del 2016, utilizándose la encuesta de satisfacción del programa de Psicoprofilaxis, la cual fue validada. 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. **Resultados:** La atención en el programa de Psicoprofilaxis obstétrica mostró 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 están satisfechas (más 60%), considerando óptima la atención en general. La dimensión fiabilidad mostró un alto nivel de satisfacción, ya que el 65.8% de las gestantes estuvo satisfecha y el 21% estuvo insatisfecho. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, esta mostró un alto nivel de satisfacción, ya que el 72.3% de las gestantes estuvo satisfecha y el 19.4% insatisfecha. En la dimensión seguridad se mostró un alto nivel de satisfacción, ya que el 67.4% de las gestantes estuvo satisfecha e insatisfecha en un 32.6%. En la dimensión empatía se evidenció un alto nivel de satisfacción, pues el 67.5% de las gestantes estuvo satisfecha y el 32.5% insatisfecha. En los aspectos tangibles se obtuvo un alto nivel de satisfacción, ya que el 66.1% de las gestantes estuvo satisfecha e insatisfecha en el 33.9%. **Conclusión:** El programa de Psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Nacional Docente Madre - Niño "San Bartolomé" realizado durante los meses de enero a marzo del 2016 mostró un nivel de satisfacción aceptable, ya que la mayoría de gestantes (67.7%) estuvo satisfecha y solo 32.3% de

las atendidas estuvo insatisfecha con la atención recibida en este programa ⁽⁸⁾.

García M., Luz, con su trabajo, “Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013”. [Tesis de Medicina Humana]. Lima – Perú, 2013; Universidad Ricardo Palma. **Objetivos:** Identificar la percepción y la expectativa de la calidad de la atención recibida por los usuarios/as externos en los diferentes servicios de salud en el período de marzo-abril 2013. **Materiales y Métodos:** Análisis secundario de los datos de la Encuesta SERVQUAL modificada para los establecimientos de salud por medio del programa Microsoft Excel 2010 aplicativo validado según RM 52-2011 MINSA. Fueron entrevistados 192 usuarios del Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos respectivamente de los diferentes servicios ofrecidos en el centro de salud. Las variables de estudio fueron: nivel de fiabilidad del usuario, capacidad de respuesta del Centro de salud, grado de empatía y la seguridad que ofrece el profesional de salud así como la evaluación de los aspectos tangibles que brinda el Centro de Salud Delicias de Villa-Chorrillos. Aplicándose estudio observacional, descriptivo, transversal. **Resultados:** De los 192 pacientes encuestados en el Centro de Salud Delicias de Villa en Chorrillos se determinó que el 55% de los usuarios encuestados estaba insatisfecho con la calidad de atención brindada en dicho centro, siendo un 45% que indicaba encontrarse satisfecho. De los niveles de satisfacción según las dimensiones consideradas en ésta evaluación se obtuvo mayor satisfacción en las dimensiones de empatía y seguridad; ya que de todos los encuestados el 52% indicó estar satisfecho con los aspectos encerrados en la dimensión de empatía (preguntas 14-18) y el 51.8% en la dimensión de seguridad (preguntas 10-13) a diferencia de las otras dimensiones que muestran un grado mayor

de insatisfacción como en la dimensión de fiabilidad 58.5%, capacidad de respuesta 60.5% y aspectos tangibles 59.6%. **Conclusiones:** según los resultados obtenidos podemos concluir que para los pacientes atendidos en el Centro de Salud Delicias de Villa lo más importante es el buen trato que recibe de todos los profesionales de la salud; siendo puntos importantes el respeto por su privacidad, una buena comunicación y el sentirse escuchados, demostrado en la dimensión de empatía y seguridad. Es en estas dimensiones en las que debemos trabajar con mayor énfasis para cumplir las expectativas de nuestros pacientes y así disminuir el grado de insatisfacción presente en dicha evaluación en un 55% de todos los encuestados, en lo cual se tiene que enfatizar para mejorar la satisfacción de los usuarios ⁽⁹⁾.

Fernández R., Jabo S.; con su trabajo “Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia del Hospital II-1 MINSA Moyobamba y Hospital II-1 Es Salud Moyobamba, periodo enero - mayo 2016. **Objetivo:** Determinar la calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia del Hospital II-1 MINSA Moyobamba y Hospital II-1 Es Salud Moyobamba, periodo enero - mayo 2016. **Materiales y métodos:** Un estudio cuantitativo, descriptivo comparativo de corte transversal con recolección prospectiva de los datos. La muestra estuvo constituida por 175 y 169 gestantes respectivamente; para el estudio se utilizó un instrumento de tipo cuantitativo: Encuesta SERVQUAL adaptada. **Resultados:** Las gestantes en control prenatal atendidas en los consultorios externos del Hospital MINSA y Es Salud, se caracterizan por grupo de edad entre 20 y 30 años (41.71% y 65.68%); escolaridad secundaria completa (71.43% y 79.81%); estado civil convivientes (61.14% y 82.84%); ocupación amas de casa (42.86% y 75.74%); el control fue realizado en el consultorio de Obstetricia y atendido por Obstetras (100%).

La dimensión de la calidad de mayor importancia fue la capacidad de respuesta, diferencia comparativa estadísticamente significativa ($p=0,0114$). La calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia fue satisfactorio (89,33%) y (86,59%) respectivamente. **Conclusiones:** no existe diferencia comparativas estadísticamente significativa ($p=0,1542$) en la calidad de atención percibidas por gestantes atendidas en los 10 consultorios externos de obstetricia del Hospital II-1 MINSA Moyobamba y el Hospital II-1 Es Salud Moyobamba ⁽¹⁰⁾.

2.2 BASES TEÓRICAS

PERCEPCIÓN DEL USUARIO

La percepción, es la organización, interpersonal, análisis e integración de los estímulos, implica la actividad no solo de nuestros órganos sensoriales, sino también de nuestro cerebro.

La percepción es un proceso mental, cognoscitivo del ser humano que le permite organizar de una forma significativa conceptos, opiniones, impresiones, sentimientos de un individuo, objeto o fenómeno en función a las experiencias pasadas, al contexto social, al conocimiento de la realidad de acuerdo a nuestras necesidades, intereses, aspiraciones y deseos en el interior para poder tener conciencia de lo que le rodea ⁽¹¹⁾.

Luego de captación de los estímulos se selecciona los estímulos relevantes y pasan a través mecanismos fisiológicos dependiendo la modalidad perceptiva y la localización del receptor, realizado a través de la transducción, proceso en el que se traduce la información física en mensajes que el sistema nervioso puede entender. Esta información recibida es interpretada (decodificada), procesada y es influenciada por otros procesos cognoscitivos como el aprendizaje y el pensamiento para llegar a una respuesta conductual verbalizada o exteriorizada.

Para la psicología moderna, la interacción con el entorno no sería posible en ausencia de un flujo informativo constante, al que se denomina percepción. La percepción puede definirse como el “conjunto de procesos y actividades relacionados con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales obtenemos información respecto a nuestro hábitat, las acciones que efectuamos en él y nuestros propios estados internos.”

▪ **Características de la percepción**

Se considera que la percepción tiene las siguientes características:

- **Carácter de integridad:** El estímulo se percibe como un todo único donde sensaciones cinéticas, táctiles y visuales se asocian con facilidad entre sí.
- **Carácter racional:** La interpretación de los estímulos de la realidad se lleva a cabo según los conocimientos que se han recibido antes y según experiencias pasadas.
- **Carácter selectivo:** Determinado por causas objetivas y subjetivas. En el primero se encuentra las cualidades de los mismos estímulos y particularidades de la condición externa en la que se percibe el objeto. La segunda, la causa subjetiva, depende ante todo de la actitud del hombre hacia el objeto que actúa sobre él, y esta actitud a su vez, depende del significado que tenga el estímulo para el sujeto, según sus experiencias anteriores y del estado psíquico general en que se encuentra.

CALIDAD DE ATENCIÓN

La calidad de atención en salud representa el conjunto de acciones directas y específicas que maximizan los beneficios, aumentando la satisfacción de los pacientes, destinadas a poner al alcance del paciente los recursos de la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, obteniendo resultados más favorables al equilibrio riesgo y beneficio.

La Calidad de la Atención en Salud en el Sistema Obligatorio de (Garantía de Calidad de la Atención en Salud) se define como: “la provisión de

servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”⁽¹²⁾.

Se concede una gran importancia a la accesibilidad y la equidad como condiciones complementarias entre sí, e indispensables para contribuir al logro de resultados deseables en salud. En efecto, el primer reto en materia de calidad de un servicio, en cualquier sector de la economía, consiste en garantizar el acceso a la población usuaria. Adicionalmente, en la medida en que el acceso se restrinja a cualquier grupo humano de esa población, los resultados diferenciales serán una prueba de la inequidad de dichos servicios. El concepto de nivel profesional óptimo debe entenderse como la interacción de un conjunto de factores estructurales y de proceso orientados a la obtención de un resultado. Igualmente, se incluyen en este concepto la eficacia, efectividad y pertinencia de las intervenciones en salud de acuerdo con guías de atención basadas en la mejor evidencia científica disponible.

La definición también hace referencia a la necesidad de tomar en consideración los recursos disponibles, ya que no se justifica que el costo de mejorar la calidad resulte superior al costo de la mala calidad. Igualmente, se inserta el concepto de calidad a nivel de las poblaciones, pues mientras que al nivel del individuo es cierto el concepto comúnmente aceptado de que solamente se puede exigir y brindar medios y no resultados, al nivel de las poblaciones sí es altamente posible la medición de dichos resultados y su variabilidad⁽¹²⁾.

Finalmente, se incorpora, como un elemento transversal del concepto de calidad, la perspectiva de una atención en salud centrada en el usuario, como la racionalidad que debe orientar el desarrollo de todas las acciones enmarcadas en el concepto de Garantía de calidad. De acuerdo con la definición, se considera que la adhesión y satisfacción del usuario son los resultados esperados de la atención en salud⁽¹³⁾.

El análisis final se llevara a cabo con los criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden, propuesto por, el Ministerio de Salud Resolución Ministerial N° 527 – 2011; Lima 11 de julio del 2011⁽⁵⁾.

- a. FIABILIDAD:** Capacidad de una persona para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido con desempeño confiable y preciso con la habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.

Cuenta con los siguientes atributos:

- Cumplimiento en la prestación de los servicios programados.
- Oportunidad de la atención de urgencias.
- Continuidad y orden lógico en la atención.
- Interés en la resolución de problemas de los usuarios.
- Cuidado en el registro de información de los usuarios

- b. CAPACIDAD DE RESPUESTA.** Disposición de servir a los usuarios y promover un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Cuenta con los siguientes atributos:

- Sencillez de los trámites para la atención.
- Oportunidad en la asignación de citas médicas.
- Disposición para atender preguntas.
- Agilidad del trabajo para atención más pronta.
- Cooperación entre funcionarios.
- Oportunidad en la respuesta a quejas y reclamos.

- c. SEGURIDAD.** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar.

El conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios es sumamente importante para garantizar el servicio prestado acerca de la atención al usuario con credibilidad y confianza.

Cuenta con los siguientes atributos:

- Confianza transmitida por empleados.
- Efectividad en la solución de necesidades.
- Recibimiento de los medicamentos adecuados.
- Ubicación apropiada del usuario para reducir riesgos y complicaciones.
- Idoneidad del personal de salud.
- Conocimiento de los empleados para responder preguntas de usuarios. Cumplimiento de medidas de seguridad.

d. EMPATÍA. Es la capacidad que tiene una persona de forma metodológica o técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo, el cual debe poseer los siguientes artículos: capacidad en el tema a tratar, ser cordial y respetuoso, expresarse con claridad y ser tolerante.

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

Cuenta con los siguientes atributos:

- Amabilidad en el trato, por parte profesionales de salud.
- Amabilidad en el trato, por parte de porteros, cajeros, facturadores y personal administrativo.
- Atención individualizada al usuario.
- Conveniencia de horarios de trabajo.
- Claridad en orientaciones brindadas al usuario, sobre la enfermedad, cuidados, tratamiento y uso de medicamentos.
- Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

e. ASPECTOS TANGIBLES. Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y

apariencias físicas de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

Cuenta con los siguientes atributos:

- Estado físico de instalaciones.
- Limpieza de las instalaciones y elementos físicos.
- Presentación personal de empleados.
- Atractivo de los materiales de comunicación.
- Comodidad de sala de espera: sillas entre otros artículos.

SERVQUAL.- Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.

La herramienta SERVQUAL (Quality Service) se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario.

Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores. Quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio ⁽¹⁴⁾.

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD

La auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la atención en Salud es un componente de mejoramiento continuo en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud; esto tiene implicaciones conceptuales y metodológicas.

El Mejoramiento Continuo de la Calidad (MCC) comprende un conjunto de principios que deben llevar a las organizaciones a pensar más allá de la evaluación de la calidad o de establecer guías o protocolos de seguimiento que sirven únicamente para la inspección.

El Mejoramiento Continuo de la Calidad debe ser visto como un proceso de Autocontrol, centrado en el cliente y sus necesidades, que lo involucra en sus actividades, y que consiste en la identificación permanente de aspectos del proceso que resulten susceptibles de mejoramiento, con el fin de establecer los ajustes necesarios y superar las expectativas de dichos clientes.

El mejoramiento Continuo de la Calidad ocasiona una inversión económica relativamente pequeña, comparativamente inferior a la de otros enfoques, por cuanto implica una filosofía de vida laboral, personal y social, centrada en esfuerzos de mejoramiento constante, y aunque los mejoramientos aislados son pequeños, el proceso origina resultados dramáticos a través del tiempo, además de constituir un modelo de bajo riesgo.

El mejoramiento Continuo de la Calidad procura convertir en cultura organizacional el mejoramiento de los procesos: hace esfuerzos para trabajar en las personas, en su estado de ánimo, en la comunicación, en el entrenamiento, el trabajo en equipo, el compromiso y la disciplina. Es un enfoque de sentido común que fomenta el pensamiento orientado a procesos, ya que los procesos deben perfeccionarse para que mejoren los resultados. El hecho de no lograr los resultados indica que hay una falla en el proceso.

ATENCIÓN CENTRADA EN EL CLIENTE

El otro pilar del Sistema de Garantía de Calidad es la atención centrada en el cliente; la norma entiende como cliente al usuario, es decir, al cliente externo. No significa esto que a la luz del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud no sea importante la satisfacción del cliente interno, lo es y mucho, sobre todo en la medida en que su satisfacción es un prerequisite para obtener los resultados centrados en el usuario. En la actualidad la integridad y la continuidad son aspectos necesarios para el buen resultado de la atención y el bienestar de la población. Para lograr este objetivo se requiere que las organizaciones cambien la forma de planear, realizar y evaluar los procesos el esfuerzo debe estar dirigido a la atención y entrega del servicio en

forma planeada e integral, acompañada de una gestión transparente para el usuario y su familia e incorporando las necesidades del paciente y su familia en el diseño, ejecución, evaluación y mejoramiento de los procesos de atención.

Esta forma de evaluación implica que la organización debe coordinar y articular todas las actividades desde que el usuario llega a la institución hasta que sale. Los principios en que se fundamenta la atención centrada en el cliente son: Las instituciones, sus programas y sus servicios deben identificar con precisión quiénes son sus clientes y cuáles son sus necesidades y expectativas de cuidado y servicio.

La evaluación de los procesos no se realiza por dependencias, sino de manera transversal, con los equipos de trabajo que participan en el resultado de los procesos, de tal forma que se reflejen todos los niveles y áreas de la organización involucradas en cada proceso.

El respaldo y el compromiso gerencial son factores claves para el éxito de los procesos de mejoramiento de la calidad. Así, los directivos de las instituciones juegan un papel preponderante en el desarrollo de esta cultura ⁽¹⁵⁾.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Los primeros estudios sobre satisfacción del usuario/consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto. Definida también en sus inicios como un estado cognitivo derivado de la adecuación o inadecuación de la recompensa recibida respecto a la inversión realizada, midiéndola también como una respuesta afectiva hacia el producto.

Con respecto a la satisfacción como proceso, inicialmente se asume que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información. Era el resultado de una comparación realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Esto indicaría que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción.

Philip Kotler, define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas”. El rendimiento recibido es el “resultado” que el cliente “percibe” que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. Esto basado en el resultado que el cliente tiene y no de la empresa. Las expectativas son las esperanzas que el cliente tiene por conseguir algo, se basa en la promesa que hace la misma empresa.

Los niveles de satisfacción son:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

2.2.3. ESTIMULACIÓN PRENATAL.

Esta se define como un conjunto de procesos y acciones que potencian y promueven el desarrollo físico, mental, sensorial y social de la persona humana desde la concepción hasta el nacimiento, mediante técnicas realizadas a través de la madre con la participación activa del padre, la familia y la comunidad ⁽⁵⁾.

Con el objetivo de: Potenciar el desarrollo físico, mental y sensorial del ser humano él través de técnicas de estimulación fácil, visual y sonora.

Las técnicas de estimulación prenatal, ayudan a aumentar el bienestar de la gestante y el feto, teniendo como objetivo crearles un ambiente de tranquilidad y relajación en ese periodo tan especial. “Trabajamos cuatro técnicas de estimulación prenatal: táctil, visual, auditiva y motora que nos ayudan a optimizar el desarrollo de los sentidos, asegurando la salud física y mental del niño por nacer”.

Según lo establecido en la presente Guía Técnica de Salud es de aplicación en todos los establecimientos del Ministerio de Salud a nivel nacional que la edad gestacional ideal para la estimulación prenatal es a partir de las 24 semanas de edad gestacional.

1. - BENEFICIOS PARA LA MADRE.

- Fortalece el vínculo en la madre hacia su niño por nacer y su pareja, estimulando la armonía de sus estados afectivos y psicológicos.
- Mejora la práctica de hábitos y estilos de vida saludable.
- Mejora la responsabilidad materna y paterna en el cuidado de su bebe.
- Mejora y consolida la relación de pareja y familia.
- Favorece el éxito de la lactancia materna.

2.- BENEFICIOS PARA EL BEBE.

- Mejora el desarrollo visual, auditivo y motor. Tienen mayor capacidad de aprendizaje, atención y manejan mejor las situaciones de stress (por ejemplo: el exceso de ruido)
- Mejora la adaptación del niño al mundo, sus percepciones de espacio y movimiento, siendo más sociables, creativos y exploradores, incrementa su capacidad de atención y concentración para el estudio ⁽⁵⁾.

SESIONES DE ESTIMULACION PRENATAL

La norma técnica hace referencia sobre seis sesiones que se aplican en el establecimiento de salud de Carabayllo, de Nivel I – IV son:

- Sesión I: Conociendo a mi bebe.

Objetivo: Conocer la importancia del desarrollo embrionario, fetal y sensorial.

- **Sesión II: Vínculo prenatal.**
Objetivo: Fortalecer el vínculo prenatal con la participación de la pareja y en entorno familiar.

- **Sesión III: Desarrollo cerebral fetal.**
Objetivo: Conocer los factores que intervienen en el proceso del desarrollo cerebral fetal.

- **Sesión IV: Comunicación afectiva prenatal.**
Objetivo: Valorar la importancia y el impacto del proceso de la comunicación prenatal en el niño.

- **Sesión V: Música y embarazo con adecuación Intercultural.**
Objetivo: valorar y aplicar adecuadamente la música para el desarrollo cerebral con adecuación cultural.

- **Sesión VI: Vinculación post parto.**
Objetivo: Fortalecer el vínculo y apego durante y después del nacimiento entre niños, padre y entorno familiar.

3. AMBIENTE E INFRAESTRUCTURA.

Para llevar a cabo el programa de estimulación prenatal en el Centro Materno Infantil El Progreso; es necesario coordinar con el personal de Psicoprofilaxis y Estimulación Prenatal, autoridades del establecimiento de salud para iniciar las 6 sesiones de estimulación prenatal; para ello es necesario tener:

Infraestructura: un espacio físico aproximadamente entre 40 - 45m², techado, con ventilación adecuada y una puerta como mínimo de entrada y salida.

Ambiente: tiene que estar pulcro y ordenado; como también es importante tener los materiales didácticos como: una radio,

televisor, sillas, colchonetas, armarios, escritorios, pelotas de gimnasia obstétrica, entre otras cosas. ⁽⁵⁾

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

- **PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.** Describe tanto a la acción como a la consecuencia de percibir (es decir, de tener la capacidad para recibir mediante los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas, o comprender y conocer algo del usuario) ⁽¹³⁾.

- **LA CALIDAD DE SERVICIO EN SALUD.** Incluye aspectos adicionales a los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, como son responder en forma pronta, satisfactoria, culturalmente aceptable y fácil de entender a las preguntas de los pacientes o plantear y realizar los procedimientos médicos que sean tomados como atemorizantes por los pacientes ⁽¹⁵⁾.

- **ESTIMULACIÓN PRENATAL.** Acciones que promueven y motivan en la madre el vínculo afectivo durante la gestación, propiciando sentimientos de acogida, afecto y bienestar respecto de la llegada del hijo o hija. El vínculo afectivo prenatal comprende un contacto activo con su entorno inmediato, en particular con la pareja, hijos y personas más allegadas. La Estimulación Prenatal es parte de la preparación psico-afectiva de la Psicoprofilaxis Obstétrica. Se han descrito en algunas fuentes, ciertas técnicas de intervención a manera de "estímulo intrauterino" (visual, táctil, motora, auditiva), sin embargo, por carecer de suficiente sustento científico no se consideran ni se incluyen en el componente educativo ni en otra área de la preparación prenatal ⁽¹⁶⁾.

- **PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN PRENATAL.**
Es el conjunto de actividades en base a normas o guías técnicas decretadas por el ministerio de salud en relación a procesos y acciones

que potencian y promueven el desarrollo físico, mental, sensorial y social de la persona humana desde la concepción hasta el nacimiento.

- **GESTANTES ATENDIDAS.** Número de mujeres gestantes que han recibido al menos una consulta de atención de salud durante el embarazo provisto por un trabajador de salud entrenado, expresado como porcentaje de la población de nacidos vivos, para un año dado, en un determinado país, territorio o área geográfica ⁽⁵⁾.

- **CENTRO MATERNO INFANTIL.**

Es un centro sanitario en donde cuidan de la salud de las mujeres durante el embarazo y el parto y la de los recién nacidos son dos de las cuestiones más importantes por sus implicaciones en el bienestar familiar, económico y social ⁽¹⁶⁾.

- **SESIÓN EDUCATIVA.**

Es una técnica grupal de enseñanza que se utiliza en la educación de personas adultas. Fomenta el análisis, la reflexión y el diálogo sobre un tema particular ⁽⁵⁾.

- **PGF.**

Percepción de las gestantes sobre la fiabilidad.

- **PGCR.**

Percepción de las gestantes sobre la capacidad de respuesta.

- **PGS.**

Percepción de las gestantes sobre seguridad.

- **PGE.**

Percepción de las gestantes sobre empatía.

- **PGAT.**

Percepción de las gestantes sobre aspectos tangibles.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Descriptivo: porque ha requerido considerables conocimientos del área que se investiga y se ha medido de manera independiente la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de Estimulación Prenatal.

Prospectivo: porque los datos se registran a medida que van ocurriendo cronológicamente, siguiendo una línea de presente-futuro.

Transversal: porque se recolectó los datos en un solo momento.

3.1.2 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Aplicativo: porque se realizó sobre hechos ocurridos en el Centro Materno Infantil “El Progreso” – Carabayllo.

3.1.3 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativo: porque permitió examinar los datos de manera numérica procesados a través de la estadística.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

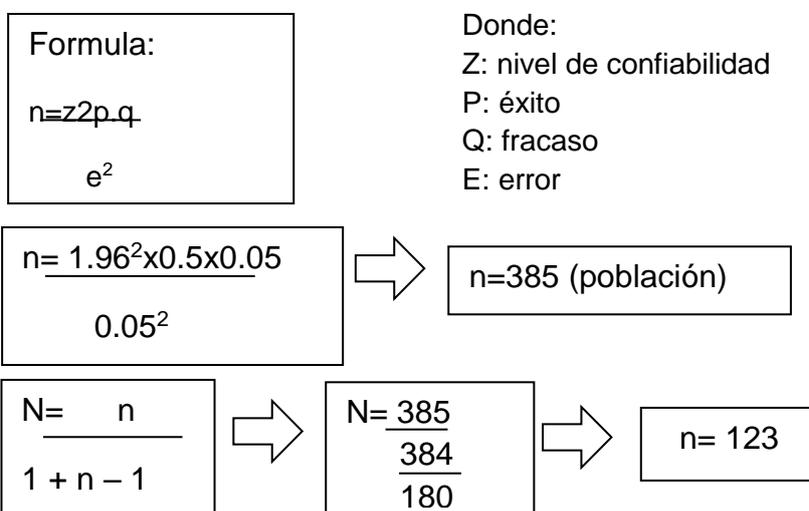
3.2.1 POBLACIÓN

La población sujeto de estudio fueron 180 gestantes atendidas en el programa de Estimulación Prenatal del Centro Materno Infantil “El Progreso” – Carabayllo, 2017.

UNIDAD DE ANÁLISIS

123 gestantes que asistieron al programa de Estimulación Prenatal.

3.2.2 MUESTRA



Donde la muestra ha sido 123 gestantes atendidas en el programa de Estimulación Prenatal del Centro Materno Infantil “El Progreso” – Carabayllo, 2017.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1 TÉCNICA

La técnica que se utilizó en el presente estudio ha sido la encuesta a las gestantes que asistieron al programa de Estimulación Prenatal, se solicitó autorización al director de la institución a través de una carta enviada por la dirección de la escuela para la respectiva autorización.

3.3.2 INSTRUMENTO

El instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA).

El cuestionario para el servicio de Psicoprofilaxis y Estimulación Prenatal consta de 22 preguntas de Percepciones para la gestante, distribuidas en 5 niveles de la calidad de atención en: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles. Priorizando las preguntas por colores según para distinguirlas unas de otras.

- **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.

3.4. PROCEDIMIENTO

3.4.1 TÉCNICAS DEL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El software estadístico que se utilizó para procesar la información fue el programa SPSS versión 22 en español, el cual nos arrojó cifras numéricas, luego se procesaron los resultados que fueron plasmados en gráficos mediante el programa de Microsoft Excel 2013.

3.4.2 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS UTILIZADAS EN EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La técnica estadística que se empleó fue las tablas y gráficos descriptivos que fue interpretado al finalizar del procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y ANALISIS DE LOS DATOS

4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1.1. DATOS ESPECÍFICOS

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE FIABILIDAD.

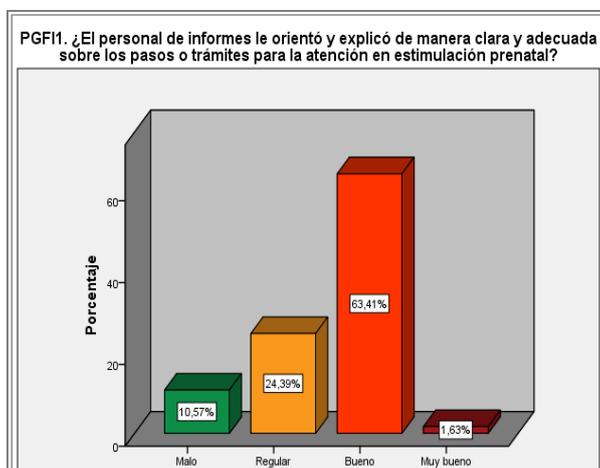
Tabla 1

¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en estimulación prenatal?

PGF	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	10,57
Regular	30	24,39
Bueno	78	63,41
Muy bueno	2	1,63
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 1



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

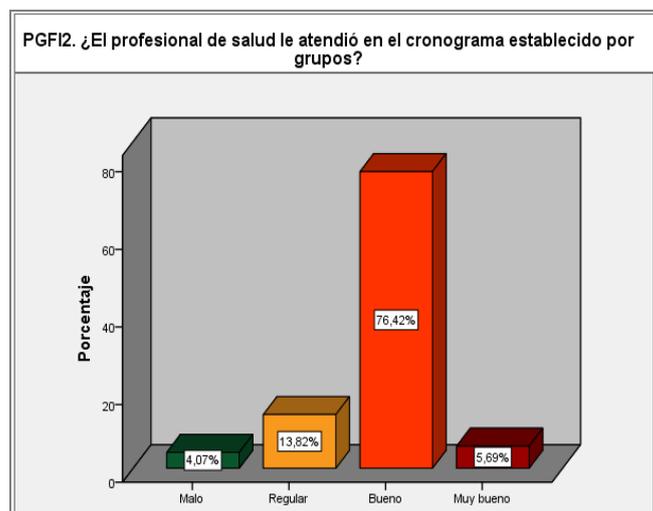
El 63,41% de las gestantes sujeto a estudio afirma que la orientación fue buena sobre los pasos o trámites para la atención en Estimulación Prenatal, el 24,39% fue regular y el 10,57% fue malo.

Tabla 2.
¿El profesional de salud le atendió en el cronograma establecido por grupos?

PGF	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	4,07
Regular	17	13,82
Bueno	94	76,42
Muy bueno	7	5,69
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 2



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 76,42% de la gestante sujeto a estudio consideró bueno el cronograma establecido por grupos, el 13,82% regular, sin embargo el 5,69% muy bueno y una mínima diferencia del 4,07% fue malo.

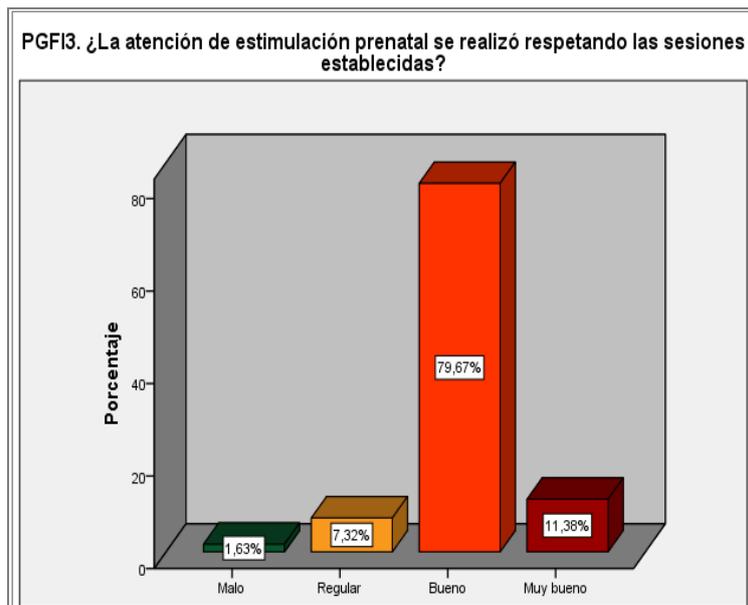
Tabla 3.

¿La atención de estimulación prenatal se realizó respetando las sesiones establecidas?

PGF	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,63
Regular	9	7,32
Bueno	98	79,67
Muy bueno	14	11,38
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 3



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 79,67% de la gestante sujeto a estudio consideró bueno la atención en Estimulación Prenatal porque se respetó las sesiones establecidas, el 11,38% muy bueno, mientras que el 7,32% fue regular.

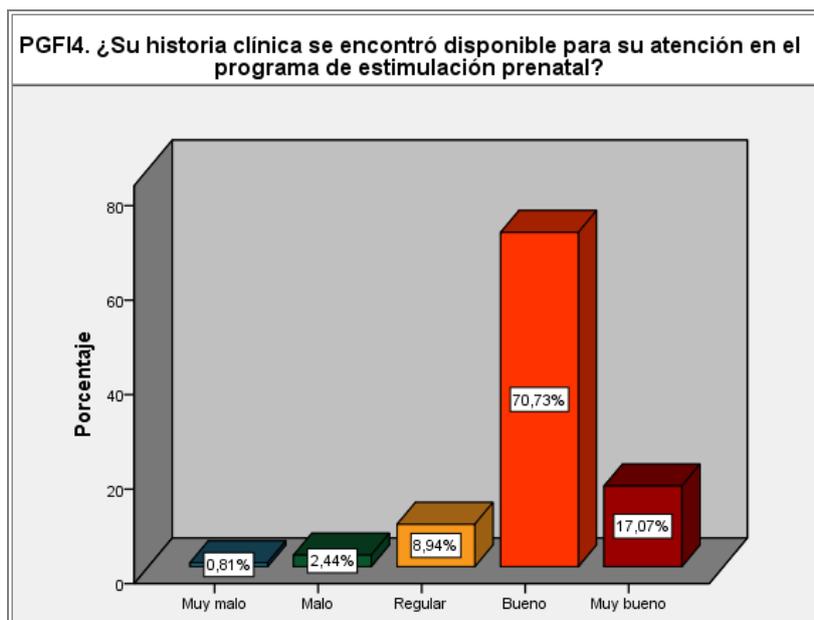
Tabla 4

¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en el programa de estimulación prenatal?

PGF	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	0,81
Malo	3	2,44
Regular	11	8,94
Bueno	87	70,73
Muy bueno	21	17,07
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 4



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Análisis e interpretación:

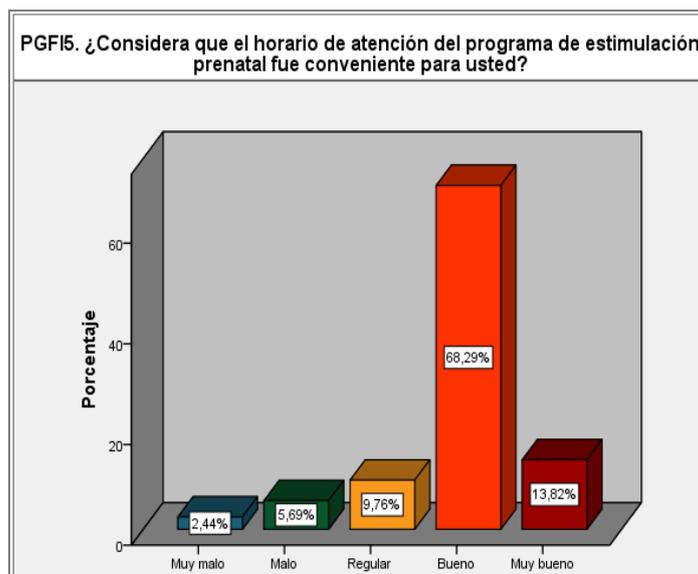
El 70,73% de las gestantes sujeto a estudio consideró bueno la disponibilidad de su historia clínica para su atención en el programa de Estimulación Prenatal, el 17,07% muy bueno, el 8,94% fue regular, el 2,44% fue malo y el 0,81% consideró muy malo.

Tabla 5.
¿Considera que el horario de atención del programa de estimulación prenatal fue conveniente para usted?

PGF	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	2,44
Malo	7	5,69
Regular	12	9,76
Bueno	84	68,29
Muy bueno	17	13,82
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Gráfico 5

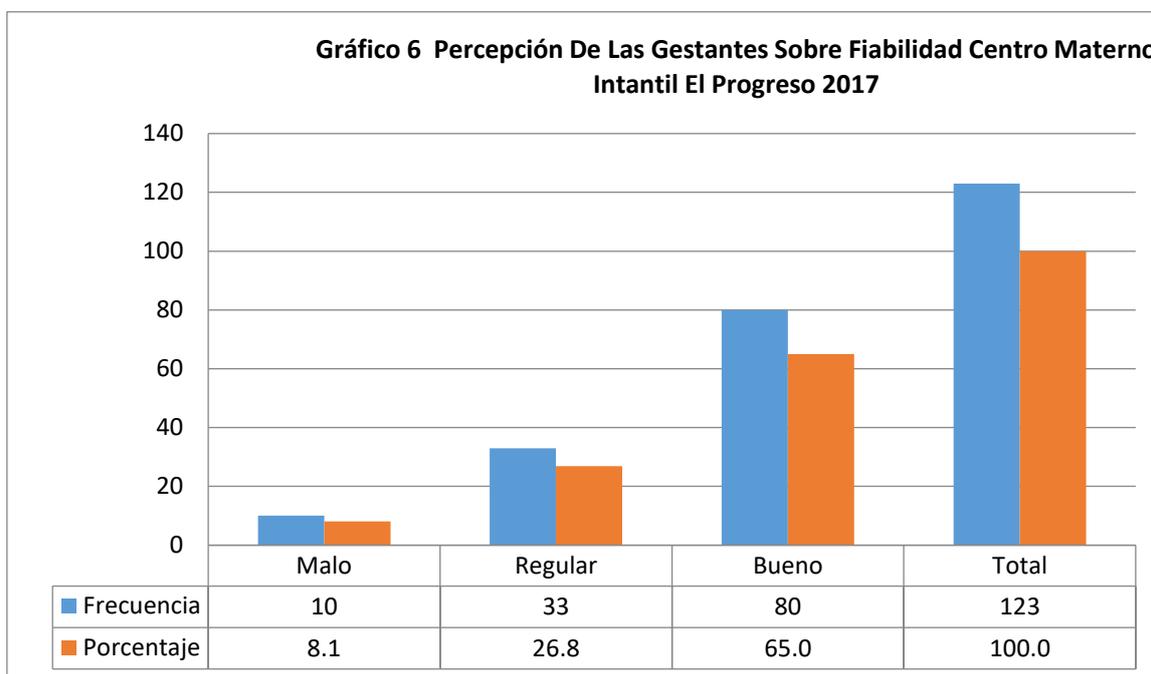


Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Análisis e interpretación:

El 68,29% de las gestantes sujeto a estudio considero bueno el horario de atención del programa de Estimulación Prenatal, el 13,82% muy bueno, el 9,76% regular y el 2,44% consideró muy malo.

**DIMENSIÓN:
PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE FIABILIDAD**



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Análisis e interpretación:

El 65,04% la gestante percibe que la fiabilidad de la calidad de la atención del programa de estimulación prenatal es bueno, el 26,83% regular y el 8,13% es malo.

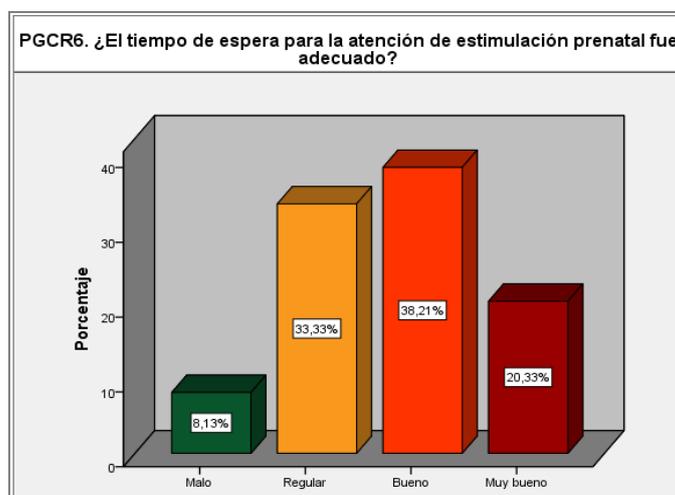
PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA

Tabla 7.
¿El tiempo de espera para la atención de estimulación prenatal fue adecuado?

PGCR	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	8,13
Regular	41	33,33
Bueno	47	38,21
Muy bueno	25	20,33
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Gráfico 7



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Análisis e interpretación:

El 38,21% de las gestantes sujeto a estudio consideró bueno el tiempo de espera para la atención en el programa de Estimulación Prenatal, el 33,33% regular y el 8,13% consideró malo.

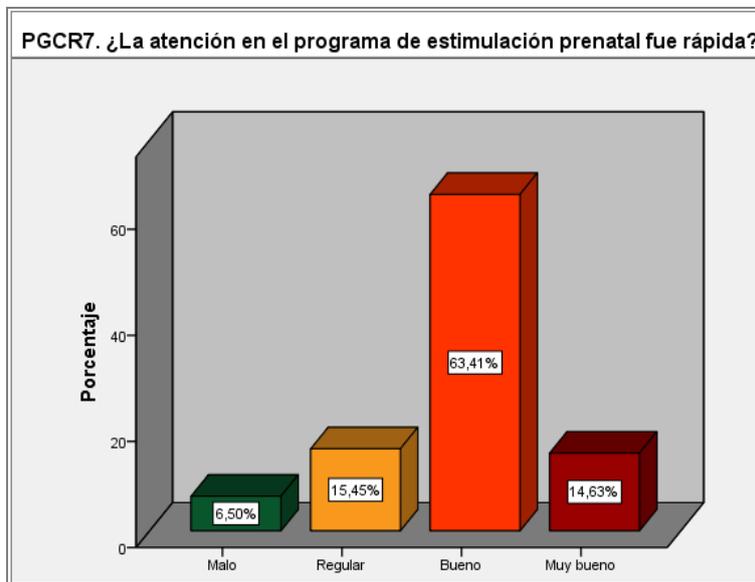
Tabla 8.

¿La atención en el programa de estimulación prenatal fue rápida?

PGCR	Frecuencia	Porcentaje
Malo	8	6,50
Regular	19	15,45
Bueno	78	63,41
Muy bueno	18	14,63
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 8



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Análisis e interpretación:

El 63,41% de las gestantes sujeto a estudio afirmó que la atención en el programa de Estimulación Prenatal fue rápida (bueno), el 15,45% fue regular, el 14,63% muy bueno, mientras que el 6,50% consideró malo.

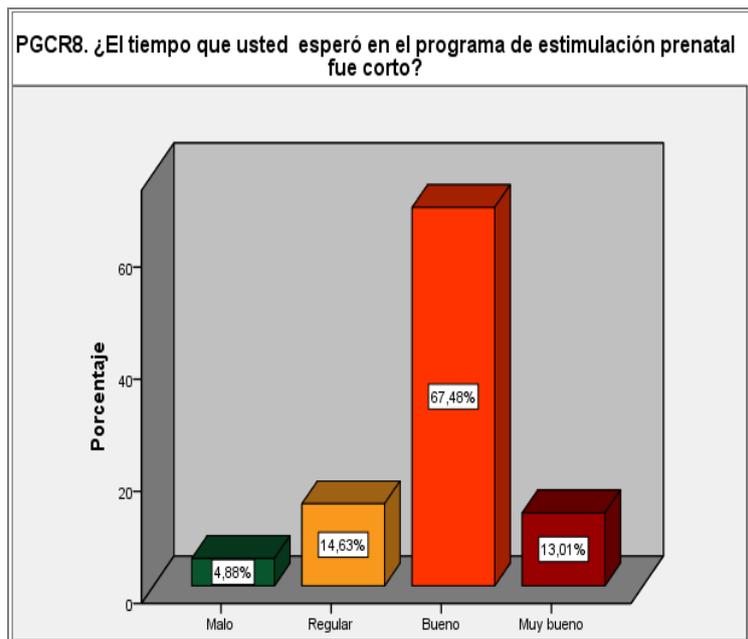
Tabla 9.

¿El tiempo que usted esperó en el programa de estimulación prenatal fue corto?

PGCR	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	4,88
Regular	18	14,63
Bueno	83	67,48
Muy bueno	16	13,01
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 9



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Análisis e interpretación:

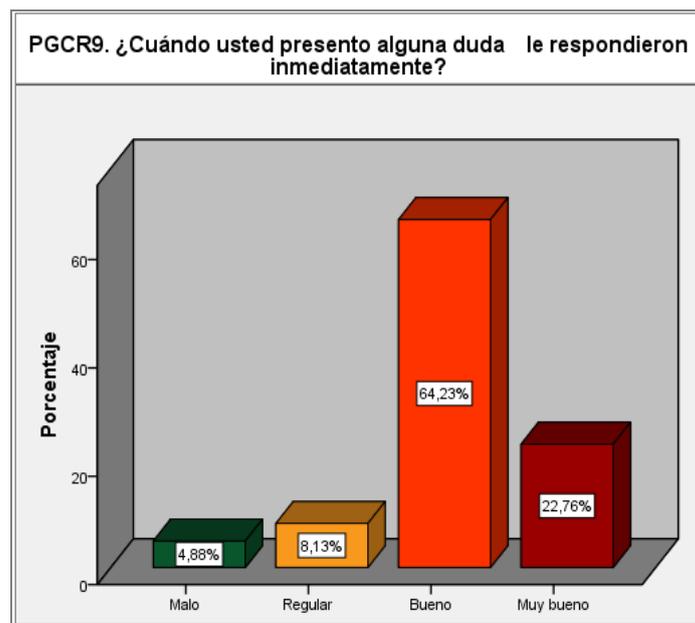
El 67,48% de las gestantes sujeto a estudio consideró corto el tiempo que esperó en el programa de Estimulación prenatal, el 14,63% fue regular, el 13,01% muy bueno y el 4,88% consideró malo.

Tabla 10.
¿Cuándo usted presentó alguna duda, le respondieron inmediatamente?

PGCR	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	4,88
Regular	10	8,13
Bueno	79	64,23
Muy bueno	28	22,76
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Gráfico 10



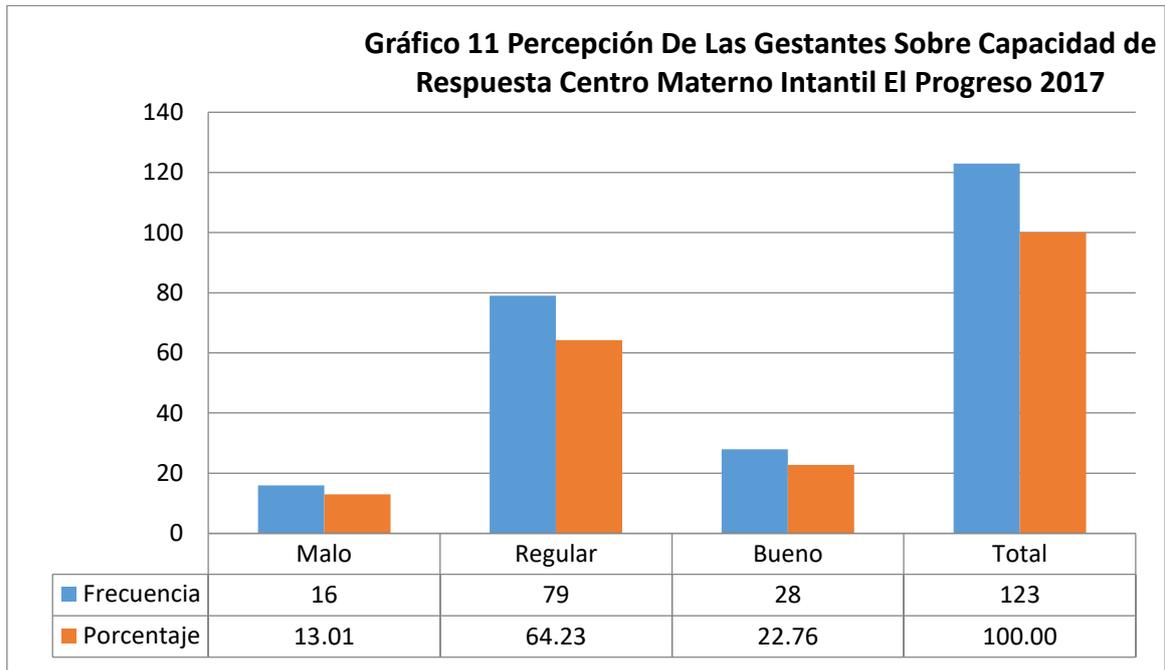
Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso

Análisis e interpretación:

El 64,23% de las gestantes sujeto a estudio afirmó que resolvieron sus dudas inmediatamente, el 22,76% muy bueno, el 8,13% fue regular, mientras que el 4,88% consideró que fue malo.

DIMENSIÓN:

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE CAPACIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Análisis e interpretación:

El 64,23% la gestante percibe que la capacidad de respuesta de la calidad de atención en el programa es regular, el 22,76% bueno y 13,01% malo.

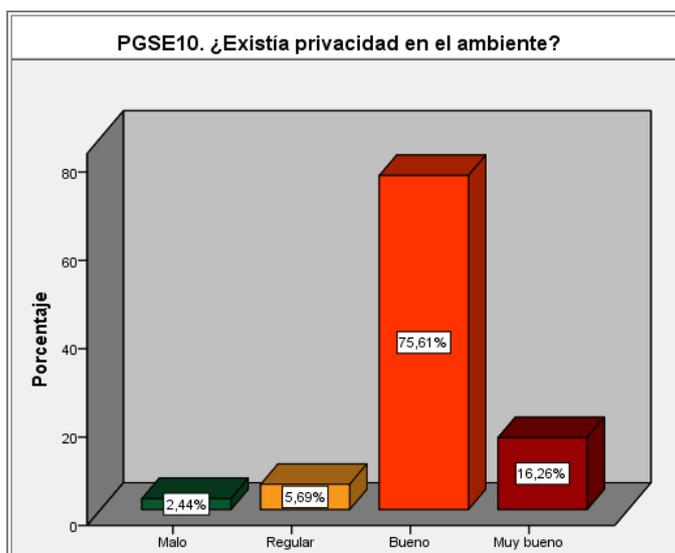
PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE SEGURIDAD

Tabla 12
¿Existía privacidad en el ambiente?

PGS	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	2,44
Regular	7	5,69
Bueno	93	75,61
Muy bueno	20	16,26
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 12



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Análisis e interpretación:

El 75,61% de las gestantes sujeto a estudio consideró que existía privacidad en el ambiente donde se desarrollaba las sesiones de Estimulación Prenatal, el 16,26% muy bueno, el 5,69% fue regular, mientras que el 2,44% consideró malo.

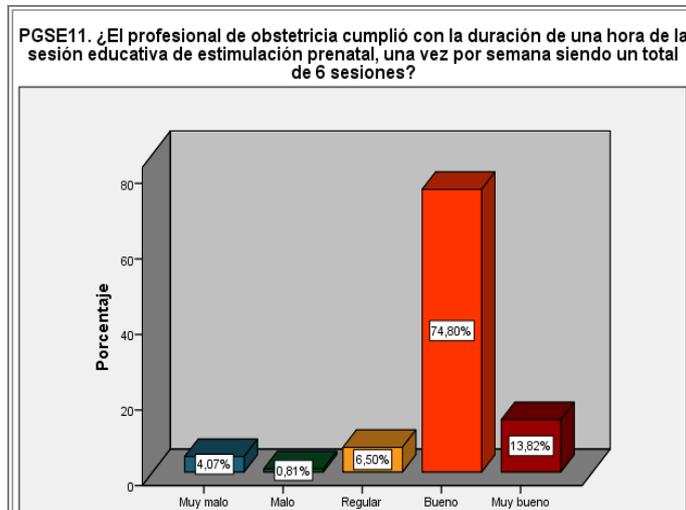
Tabla 13

¿El profesional de obstetricia cumplió con la duración de una hora de la sesión educativa de estimulación prenatal, una vez por semana siendo un total de 6 sesiones?

PGS	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	5	4,07
Malo	1	0,81
Regular	8	6,50
Bueno	92	74,80
Muy bueno	17	13,82
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 13



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Análisis e interpretación:

El 74,80% de las gestantes sujeto a estudio consideró bueno; que el obstetra cumplió con la duración de una hora de la sesión educativa de estimulación prenatal, el 13,82% muy bueno, el 6,50% fue regular, mientras que el 4,07% consideró muy malo.

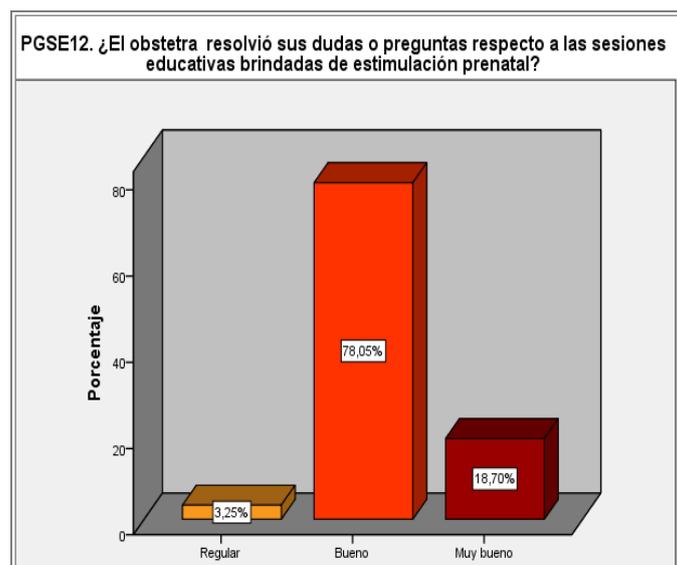
Tabla 14.

¿El obstetra resolvió sus dudas o preguntas respecto a las sesiones educativas brindadas de estimulación prenatal?

PGS	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	3,25
Bueno	96	78,05
Muy bueno	23	18,70
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 14



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 78,05% de las gestantes sujeto a estudio consideró que el obstetra resolvió sus dudas o preguntas respecto a las sesiones educativas brindadas de estimulación prenatal, el 18,70% muy bueno, sin embargo el 3,25% consideró regular.

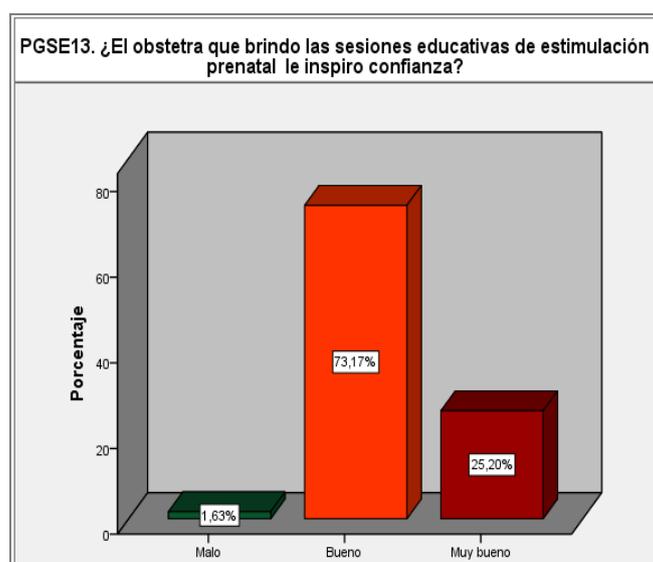
Tabla 15

¿El obstetra que brindo las sesiones educativas de estimulación prenatal le inspiro confianza?

PGS	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,63
Bueno	90	73,17
Muy bueno	31	25,20
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017.

Gráfico 15

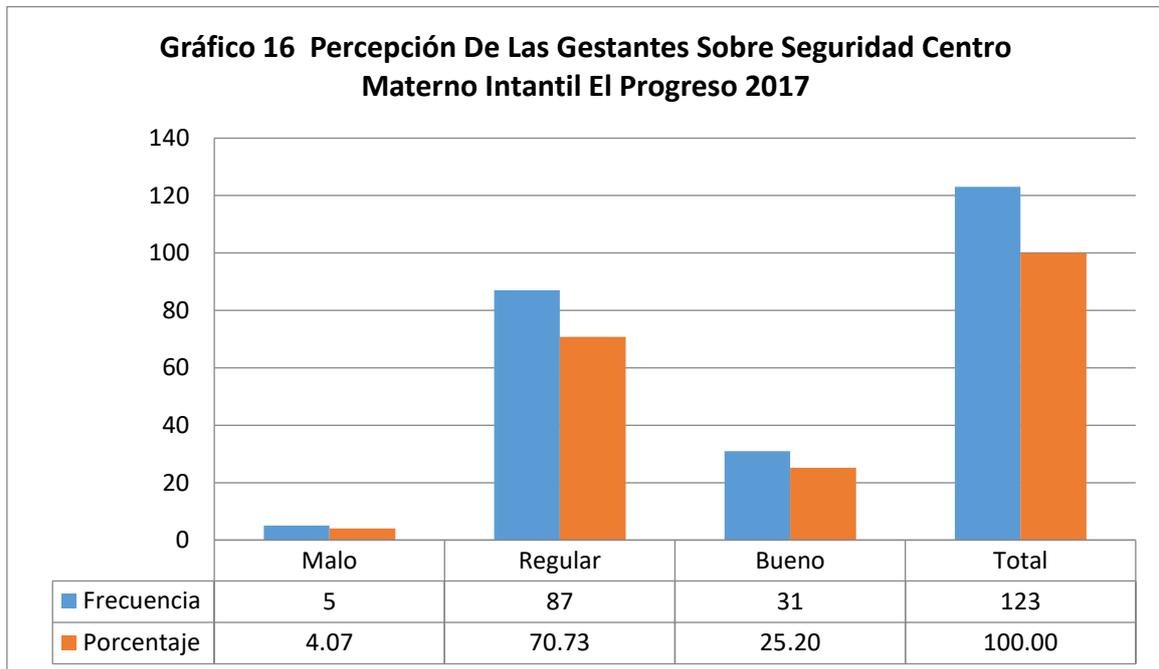


Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso

Análisis e interpretación:

Del total de gestantes sujeto a estudio el 73,17% consideró bueno que el obstetra que brindo las sesiones educativas de estimulación prenatal le inspiro confianza, el 25,20% muy bueno, mientras que el 1,63% consideró malo.

**DIMENSIÓN:
PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE SEGURIDAD**



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 70,73% de las gestantes percibe que la seguridad de la calidad de atención es regular, el 25,20% bueno y 4,07% es malo.

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE EMPATÍA

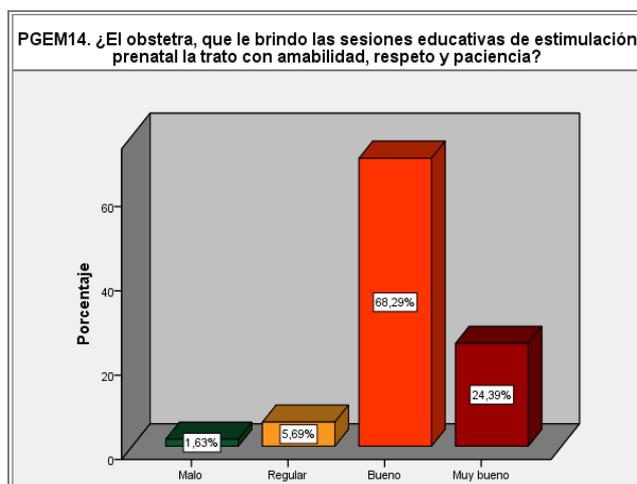
Tabla 17.

¿El obstetra, que le brindo las sesiones educativas de estimulación prenatal la trato con amabilidad, respeto y paciencia?

PGE	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,63
Regular	7	5,69
Bueno	84	68,29
Muy bueno	30	24,39
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 17



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 68,29% de las gestantes sujeto a estudio consideró que el obstetra que le brindo las sesiones educativas de estimulación prenatal la trató con amabilidad, respeto y paciencia, el 24,39% muy bueno, el 5,69% fue regular, mientras que el 1,63% consideró malo.

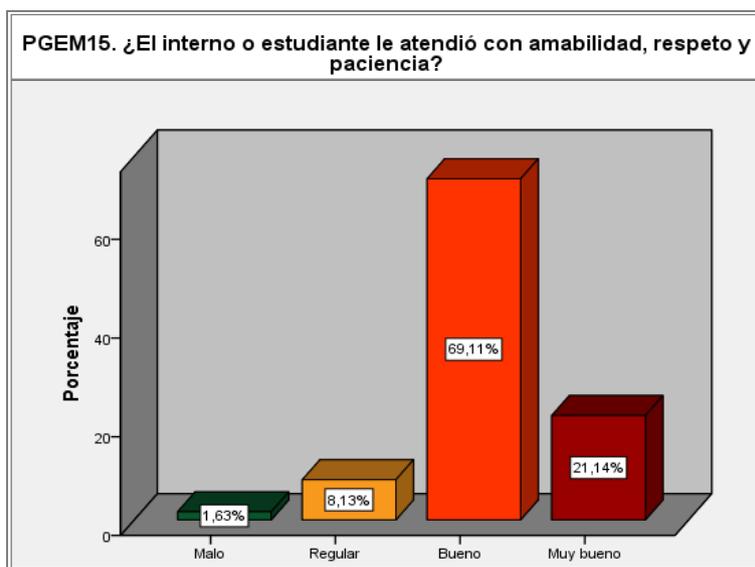
Tabla 18

. ¿El interno o estudiante le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?

PGE	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,63
Regular	10	8,13
Bueno	85	69,11
Muy bueno	26	21,14
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 18



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 69,11% de las gestantes sujeto a estudio consideró que el interno o estudiante le atendió con amabilidad, respeto y paciencia, el 21,14% muy bueno, el 8,13% fue regular, mientras que el 1,63% consideró malo.

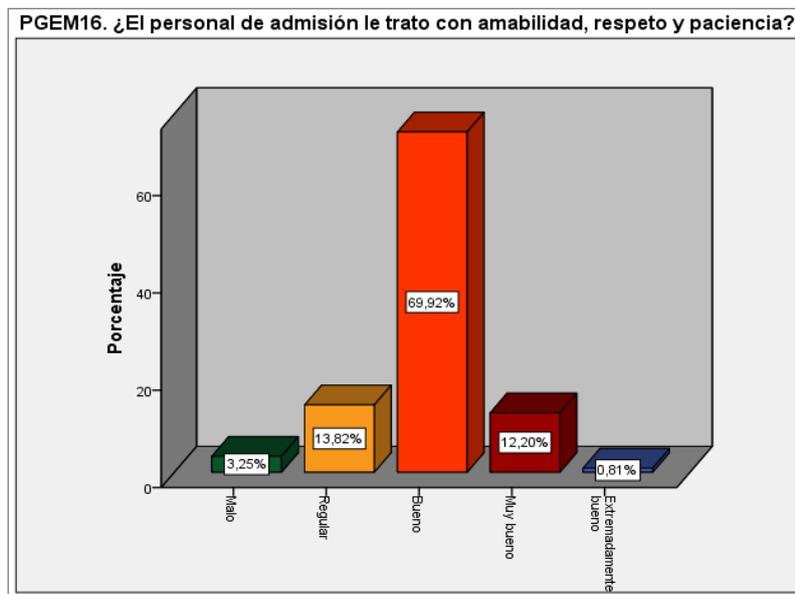
Tabla 19.

¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?

PGE	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	3,25
Regular	17	13,82
Bueno	86	69,92
Muy bueno	15	12,20
Extremadamente bueno	1	0,81
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 19



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 69,92% de las gestantes sujeto a estudio consideró que el personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia, el 13,82% fue regular, el 12,20% muy bueno, el 3,25% fue malo, mientras que el 0,81% consideró extremadamente bueno.

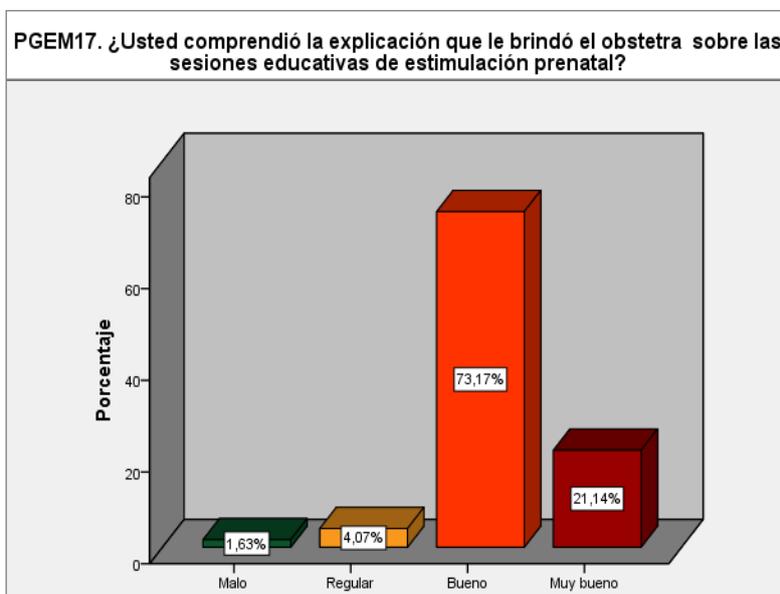
Tabla 20.

¿Usted comprendió la explicación que le brindó el obstetra sobre las sesiones educativas de estimulación prenatal?

PGE	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,63
Regular	5	4,07
Bueno	90	73,17
Muy bueno	26	21,14
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 20



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 73,17% de las gestantes sujeto a estudio consideró que comprendieron la explicación que le brindó el obstetra sobre las sesiones educativas de estimulación prenatal fue bueno, el 21,14% muy bueno, el 4,07% fue regular, mientras que el 1,63% consideró malo.

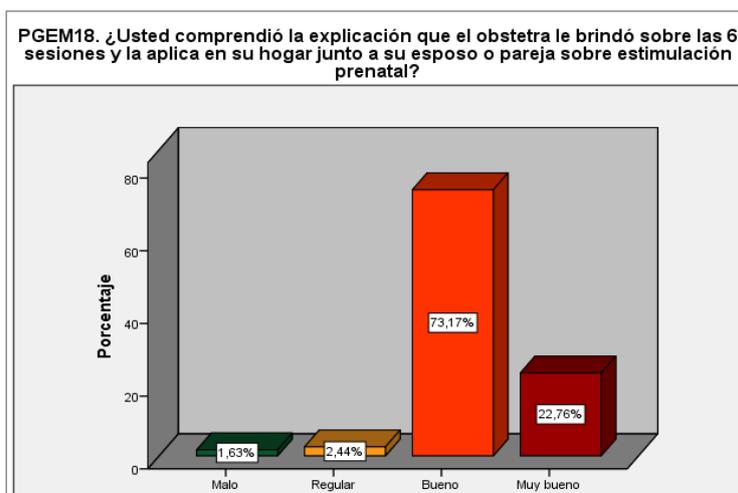
Tabla 21

¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre las 6 sesiones y la aplica en su hogar junto a su esposo o pareja sobre estimulación prenatal?

PGE	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,63
Regular	3	2,44
Bueno	90	73,17
Muy bueno	28	22,76
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 21

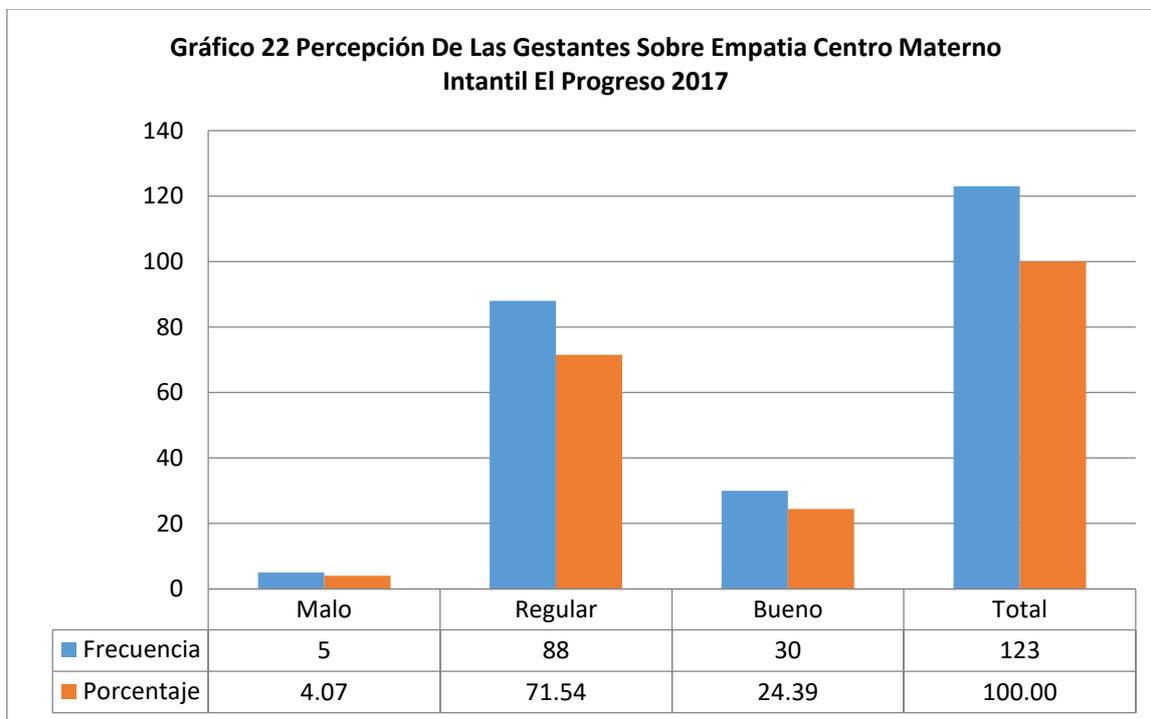


Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 73,17% de las gestantes sujeto a estudio consideró que comprendieron la explicación que el obstetra le brindó sobre las 6 sesiones educativas sobre estimulación prenatal, el 22,76% muy bueno, el 2,44% fue regular, mientras que el 1,63% consideró malo.

**DIMENSIÓN:
PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE EMPATÍA**



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 71,54% las gestantes percibe que la empatía de la calidad de atención en el programa de estimulación prenatal es regular, el 24,39% bueno y 4,07% es malo.

PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE ASPECTOS TANGIBLES

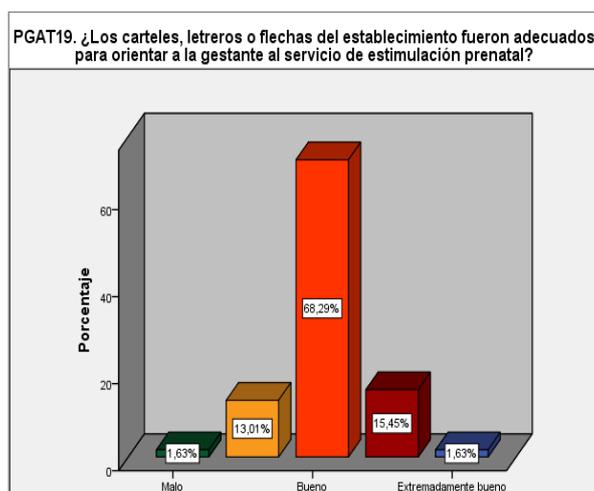
Tabla 23.

¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a la gestante al servicio de estimulación prenatal?

PGAT	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,63
Regular	16	13,01
Bueno	84	68,29
Muy bueno	19	15,45
Extremadamente bueno	2	1,63
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 23



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 68,29% de las gestantes sujeto a estudio consideró que los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a la gestante al servicio de estimulación prenatal, el 15,45% muy bueno, mientras que el 13,01% consideró regular.

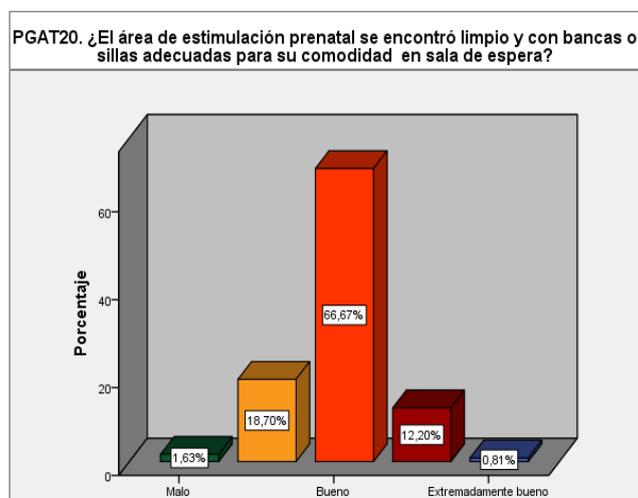
Tabla 24

¿El área de estimulación prenatal se encontró limpio y con bancas o sillas adecuadas para su comodidad en sala de espera?

PGAT	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	1,63
Regular	23	18,70
Bueno	82	66,67
Muy bueno	15	12,20
Extremadamente bueno	1	0,81
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 24



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 66,67% de las gestantes sujeto a estudio consideró que fue bueno el área de estimulación prenatal porque se encontró limpio, con bancas o sillas adecuadas para su comodidad en sala de espera, el 18,70% regular, el 12,2% muy bueno, el 1,63% malo, mientras que solo el 0,81% consideró extremadamente bueno.

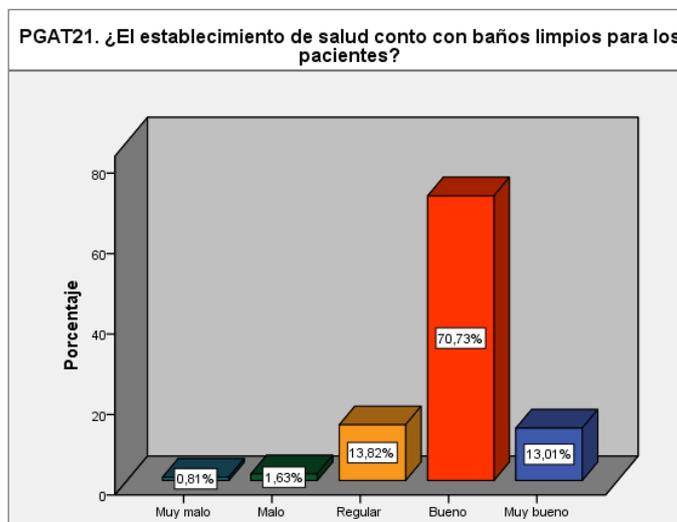
Tabla 25.

¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?

PGAT	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	0,81
Malo	2	1,63
Regular	17	13,82
Bueno	87	70,73
Muy bueno	16	13,01
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Gráfico 25



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 70,73% de las gestantes sujeto a estudio consideró bueno que el establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes, el 13,82% fue regular, el 13,01% muy bueno, el 1,63% fue malo, mientras que el 0,81% consideró muy malo.

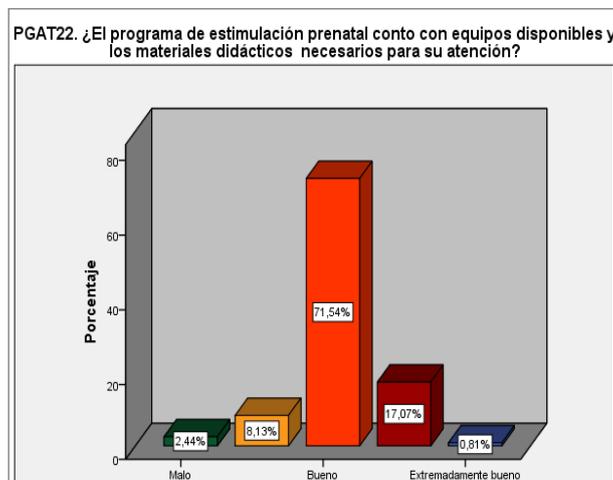
Tabla 26.

¿El programa de estimulación prenatal conto con equipos disponibles y los materiales didácticos necesarios para su atención?

PGAT	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	2,44
Regular	10	8,13
Bueno	88	71,54
Muy bueno	21	17,07
Extremadamente bueno	1	0,81
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta Realizada En El Centro Materno Infantil El Progreso 2017

Gráfico 26

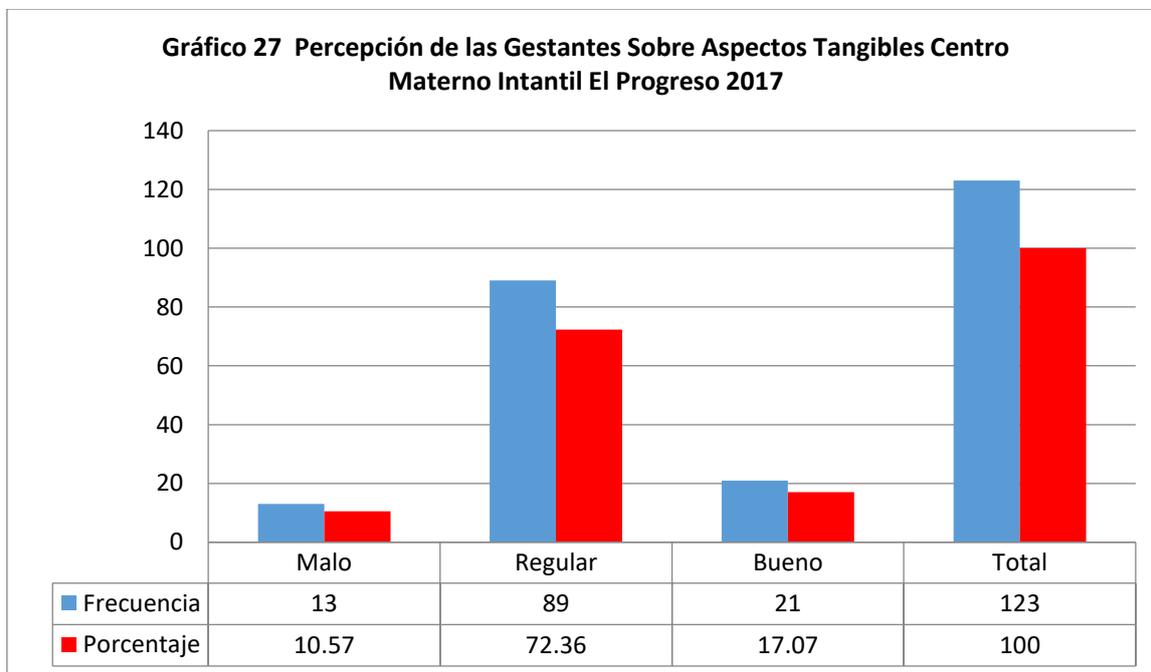


Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 71,54% de las gestantes sujeto a estudio consideró que el programa de estimulación prenatal contó con equipos disponibles y los materiales didácticos necesarios para su atención fue bueno, el 17,07% muy bueno, el 8,13% regular, el 2,44% malo, mientras que el 0,81% consideró extremadamente bueno.

DIMENSIÓN:
PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE ASPECTOS TANGIBLES



Fuente: Encuesta realizada en el Centro Materno Infantil el Progreso 2017

Análisis e interpretación:

El 72,36% las gestantes percibe que los aspectos tangibles de la calidad de atención es regular, el 17,07% bueno y 10,57% es malo.

4.2.-DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En relación a los resultados reflejan que la variable percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal analizada no fue similar con otras investigaciones llevadas a cabo por **Guerra CH.** y **García M.**

En la percepción sobre la fiabilidad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal el 65,04% de las gestantes percibe que es bueno, el 26,83% regular y el 8,13% es malo; en la investigación realizada por **Guerra CH**; se encontró que el 65,8% las gestantes percibe que la fiabilidad de la calidad de la atención del programa de Psicoprofilaxis obstétrica estuvo satisfecha y el 21% estuvo insatisfecho resultados no son comparables con los hallazgos realizadas en esta investigación debido a que utilizó otra escala de medición.

En la presente investigación el 64,23% la gestante percibe que la capacidad de respuesta de la calidad de atención fue regular, el 22,76% bueno y 13,01% malo; en la investigación de **Guerra Ch**; el 72.3% estuvo satisfecha, el 19.4% estuvo insatisfecho. Estos resultados no son comparables con los hallazgos realizados en esta investigación.

El 70,73% la gestante percibe que la seguridad de la calidad de atención es regular, el 25,20% bueno y 4,07% es malo, en la investigación de **García M**; sobre Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios en la dimensión seguridad el 51.8% estuvo satisfecho, estos resultados no son comparables con los hallazgos realizados en esta investigación existiendo un diferencia porcentual en 18% a pesar de utilizar otro tipo de escala medición.

El 72% de las gestantes percibe que la empatía de la calidad de atención es regular, el 24,39% bueno y 4,07% es malo, en la investigación de **García M**; el 52% estuvo satisfecho, estos resultados no son comparables con los hallazgos realizados en esta investigación, toda vez que el porcentaje fue sólo de un 24.4% de gestantes que percibió como bueno la empatía.

El 72,36% de las gestantes perciben que los aspectos tangibles de la calidad de atención es regular, el 17,07% bueno y 10,57% es malo. En la investigación de **Guerra Ch**; en cuanto a los aspectos tangibles obtuvo un alto nivel de satisfacción, ya que el 66.1% de las gestantes estuvo satisfecha e insatisfecha en el 33.9%, hallazgos no comparables por el estudio.

CONCLUSIONES

- El 65% de las gestantes percibe que la fiabilidad de la calidad de la atención del programa de estimulación prenatal es bueno, el 27% regular y el 8% malo.
- El 64% de las gestantes perciben que la capacidad de respuesta de la calidad de atención es regular, el 23% bueno y 13% malo.
- El 71% de las gestantes perciben que la seguridad de la calidad de atención es regular, el 25% bueno y 4% malo.
- El 72% de las gestantes perciben que la empatía de la calidad de atención es regular, el 24% bueno y 4% malo.
- El 72% de las gestantes perciben que los aspectos tangibles de la calidad de atención es regular, el 17% bueno y 11% malo.

RECOMENDACIONES

- Respecto a la fiabilidad se recomienda designar al personal encargado del área de informes explicar y orientar de manera clara y precisa acerca de los trámites que realizarán las gestantes del programa de estimulación prenatal para su atención, de esta manera se suministrará una mejor percepción de la calidad de atención del centro de salud.
- Se recomienda efectuar ajustes inmediatos en cuanto a la dimensión capacidad de respuesta en lo pertinente al tiempo de espera e impulsar la política de un cambio de actitud del personal de Obstetricia frente a las gestantes para crear una verdadera cultura de calidad y responsabilidad.
- Se recomienda fortalecer el programa de Estimulación Prenatal para mejorar la percepción sobre la seguridad de la calidad de atención mediante la capacitación continua acerca de los temas que se desarrollan en el área, para resolver cualquier duda o pregunta generada por la gestante.
- Se recomienda establecer un buen trato con amabilidad, respeto y paciencia para fortalecer la calidad en la prestación de los servicios a las gestantes y de esta manera se creará un vínculo de confianza entre la obstetra y la gestante.
- Gestionar con la Red de salud Túpac Amaru para contar con la logística necesaria para la implementación de señalización, bancas o sillas para mayor comodidad en sala de espera del programa de Estimulación Prenatal, como también contratar con el personal en el área de limpieza del establecimiento de salud, para mejorar la perspectiva sanitaria del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. García Miranda D. Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villa- chorrillos en el período febrero-mayo 2013 [Trabajo de investigación] Perú; Universidad Ricardo Palma 2013.
2. Oficina Nacional de Estadística de la República Dominicana. [En línea] 2015 [11 de octubre]. URL disponible en: <http://www.one.gob.do>.
3. Elipe López I, Estimulación Prenatal y Conectividad Neuronal [Internet]. 2015 marzo [citado 5 dic 2016]; 1 (1). Disponible en: www.aepccc.es/blog/item/estimulacion-prenatal-y-conectividad-neuronal.html
4. Aguilar Cordero, M. J.; Vieite Ravelo, M.; Padilla López, C. A.; Mur Villar, N.; Rizo Baeza, M.; Gómez García, C. I. La estimulación prenatal; resultados relevantes en el parto Nutrición Hospitalaria, vol. 27, núm. 6, noviembre-diciembre, pp. 2102-2108 Grupo Aula Médica Madrid, España. 2012.
5. Ministerio de Salud - (MINSA) - Guía Técnica para la Psicoprofilaxis Obstétrica y Estimulación Prenatal (Resolución Ministerial N° 361 – 2011/MINSA)
6. Reyes H., Flores S.; Percepción de los usuarios de los servicios de salud ambulatorios en México sobre la calidad de atención y los factores asociados con dicha percepción 2013. [Artículo Científico]. México; Salud Publica Mex vol. 55 supl.2 Cuernavaca 2013.
7. Cotes D, Z. C.; Tapie Cuaspud, S. O; Cabrera Salazar, E. R.; Achicanoy Martinez, J. D. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita

- Villegas de Santos ESE primer trimestre del 2016 Samaniego–Nariño [Tesis]. Colombia; Universidad Ces Medellín – Universidad Mariana Pasto. 2016.
8. Guerra Chalco C. “Nivel de satisfacción de las gestantes sobre el programa de psicoprofilaxis obstétrica del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, enero-marzo del 2016” [Tesis de Licenciatura] Lima- Perú. Intercambio Científico, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
 9. García Miranda, D. L “Percepción y Expectativas de la calidad de la atención de los servicios de Salud de los usuarios del centro de Salud Delicias Villa-Chorrillos en el Periodo Febrero-Mayo 2013” [Tesis de Medicina Humana]. Lima –Perú; Servicio de Publicación e Intercambio Científico; Universidad Ricardo Palma; 2013.
 10. Fernández R., Jabos; Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de Obstetricia del Hospital II–1 MINSA Moyobamba y Hospital II-1 Es Salud Moyobamba, periodo enero - mayo 2016.
 11. Lupaca Layme, P. S. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. [Tesis]. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
 12. Espinoza Rojas J. “Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del centro obstétrico del hospital San Juan de Lurigancho, enero 2014” [Tesis para Médico Cirujano]. Lima Perú; Intercambio Científico y Servicio de Publicación; Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.

13. Cayro Quispe L. “Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal mayo – junio 2016” [Tesis para Licenciatura] Lima – Perú; servicio de Publicación de calidad e Intercambio Científico; Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016.
14. Ministerial, R. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM527-2011/MINSA. Lima.
15. Ministerio de Salud (MINSA) - Mejoramiento Continuo de la Calidad en Salud. (Ley N° 26842; 13 de agosto del 2015).
16. Ninamango Vicuña W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. Lima Perú; Servicio de Publicación e Intercambio Científico; Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.

ANEXOS

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA.**

CUESTIONARIO N°.....

Fecha:

Presentación.

Estimada(o) Personal de Centro Obstétrico.

Buenos días se viene realizando un estudio cuyo objetivo es Determinar la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal en el centro de salud, por lo que se le solicita dar respuesta a las siguientes preguntas. Así mismo el cuestionario será ANONIMO por lo que se le solicita la veracidad de sus respuestas.

Lea detenidamente las siguientes preguntas planteadas, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (x) la respuesta que estime verdadera. Gracias.

I.DATOS GENERALES:

1. Edad:

2. Estado civil.

Soltera ()

Casada ()

Conviviente ()

Otros ()

3. Grado de Institución.

Ninguna ()

Primaria ()

Secundaria ()

Superior Técnico ()

Superior Universitario. ()

4. Procedencia: Costa..... Sierra Selva.....

5. Tipo de seguro: SIS Es SALUD FOSPOLIV Ninguno

6. Gestaciones previas: 0 __ 1 __ 2 __ 3 __ 4 __ > 4__

7. Participó con su pareja en las sesiones de Estimulación Prenatal: Si __ No __

8. Participó en 4 o más sesiones de Estimulación Prenatal: Si __ No __

9. Participó en 4 o más sesiones de estimulación prenatal con su pareja: Si __ No __

10. ¿En qué número de sesión educativa de estimulación prenatal se encuentra?

Sesión I __, II __, III __, IV __, V __

II.1. Encuesta SERVQUAL.

FIABILIDAD.
 EMPATÍA

CAPACIDAD DE RESPUESTA.
 ASPECTOS TANGIBLES

SEGURIDAD.

N°	Atributos	Extremada mente malo	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno.	Extremada mente bueno
FIABILIDAD.								
1	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en estimulación prenatal?							
2	¿El profesional de salud le atendió en el cronograma establecido por grupos?							
3	¿La atención de estimulación prenatal se realizó respetando las sesiones establecidas?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención en el programa de estimulación prenatal?							
5	¿Considera que el horario de atención del programa de estimulación prenatal fue conveniente para usted?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA.								
6	¿El tiempo de espera para la atención de estimulación prenatal fue adecuado?							
7	¿La atención en el programa de estimulación prenatal fue rápida?							
8	¿El tiempo que usted esperó en el programa de estimulación prenatal fue corto?							
9	¿Cuándo usted presento alguna duda le respondieron inmediatamente?							
SEGURIDAD.								
10	¿Existía privacidad en el ambiente?							
11	¿El profesional de obstetricia cumplió con la duración de una hora de la sesión educativa de estimulación prenatal, una vez por semana siendo un total de 6 sesiones?							
12	¿El obstetra resolvió sus dudas o preguntas respecto a las sesiones educativas brindadas de estimulación prenatal?							
13	¿El obstetra que brindo las sesiones educativas de estimulación prenatal de inspiro confianza?							
EMPATÍA								
14	¿El obstetra, que le brindo las sesiones educativas de estimulación prenatal la trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El interno o estudiante le atendió con amabilidad, respeto y paciencia?							
16	¿El personal de admisión le trato con amabilidad, respeto y paciencia?							
17	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el obstetra sobre las sesiones educativas de estimulación prenatal?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el obstetra le brindó sobre las 6 sesiones y la aplica en su hogar junto a su esposo o pareja sobre estimulación prenatal?							
ASPECTOSTANGIBLES								
19	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a la gestante al servicio de estimulación prenatal?							
20	¿El área de estimulación prenatal se encontró limpio y con bancas o sillas adecuadas para su comodidad en sala de espera?							
21	¿El establecimiento de salud conto con baños limpios para los pacientes?							
22	¿El programa de estimulación prenatal conto con equipos disponibles y los materiales didácticos necesarios para su atención?							

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DEL PROYECTO: PERCEPCIÓN DE LAS GESTANTES SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA DE ESTIMULACIÓN PRENATAL EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL EL PROGRESO - CARABAYLLO 2017.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Operacionalización			Método
			Variable	Dimensiones	Indicadores	
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal en el Centro Materno Infantil El Progreso - Carabayllo 2017?</p> <p>Problema Específico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la fiabilidad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal? • ¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la capacidad de respuesta de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal? • ¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la seguridad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal? • ¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre la empatía de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal? • ¿Cuál es la percepción de las gestantes sobre los aspectos tangibles de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal? 	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar la percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal en el Centro Materno Infantil El Progreso - Carabayllo 2017</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la percepción de las gestantes sobre la fiabilidad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal. • Conocer la percepción de las gestantes sobre la capacidad de respuesta de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal. • Reconocer la percepción de las gestantes sobre la seguridad de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal. • Conocer la percepción de las gestantes sobre la empatía de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal. • Establecer la percepción de las gestantes sobre los aspectos tangibles de la calidad de atención del programa de estimulación prenatal. 	<p>El presente estudio; por ser descriptivo no corresponde la formulación de hipótesis.</p>	<p>Percepción de las gestantes sobre la calidad de atención del programa de estimulación prenatal</p>	<p>Fiabilidad.</p> <p>Capacidad de Respuesta.</p> <p>Seguridad.</p> <p>Empatía.</p> <p>Aspectos Tangibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación de tramite - Cronograma establecido - Respeto a las sesiones. - Historia clínica disponible. - Horario programado - Tiempo u horario adecuado - Atención rápida. - Tiempo de espera. - Respuesta a dudas. - Privacidad del ambiente. - Cumplimiento de la sesión educativa establecida. - Respuesta a las dudas o preguntas, formuladas. - Confianza. - En las sesiones se trato fue cordial. - El trato del personal de caja fue cordial. - El personal de admisión fue cordial. - Comprensión de la explicación brindada. - Comprensión y aplicación de las sesiones en el hogar. - Buena señalización para ubica el consultorio. - Infraestructura limpia y abastecida. - Servicios higiénicos limpios para el usuario. - Materiales didácticos y equipos disponibles para la atención. 	<p>TIPO DE LA INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptivo. - Prospectivo. - Transversal. <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuantitativo. - Aplicativo. <p>TÉCNICA.</p> <p>La técnica utilizada para determinar y conocer, la percepción de la calidad de atención en las gestantes atendidas en el programa de Estimulación Prenatal del Centro Materno Infantil El Progreso - Caraballo 2016, se realizó en base a la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud, con Resolución Ministerial N° 527 – 2011.</p> <p>INSTRUMENTO.</p> <p>El cuestionario para el servicio de Psicoprofilaxis y Estimulación Prenatal consta de 22 preguntas de Percepciones para la gestante, distribuidas en 5 niveles de la calidad de atención en: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.</p> <p>POBLACIÓN.</p> <p>Consto de 180 gestantes que asisten al programa de estimulación prenatal.</p> <p>MUESTRA.</p> <p>Se trabajó con 123 gestantes.</p>

ESCALA DE CALIFICACIÓN

PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): ABT Guineá Arguedo Ovares

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	✓		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuado	✓		
4. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	✓		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	/		
6. Los ítems son claros y entendibles	/		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	/		

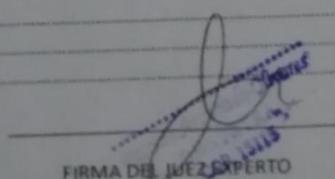
SUGERENCIAS:

.....

.....

.....

.....


FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

**ESCALA DE CALIFICACIÓN
PARA EL JUEZ EXPERTO**

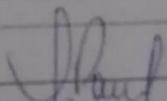
Estimado juez experto (a): LUISA PARRA SILVA

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación	X		

SUGERENCIAS:



 FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

ESCALA DE CALIFICACIÓN

PARA EL JUEZ EXPERTO

Estimado juez experto (a): MANUEL CUSCEROS ATOCHE

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIONES
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio	X		
3. La estructura del instrumento es adecuado	X		
4. Los ítems del instrumento responde a la Operacionalización de la variable	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento	X		
6. Los ítems son claros y entendibles	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación			

SUGERENCIAS:

.....

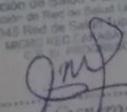
.....

.....

.....

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO


MINISTERIO DE SALUD
 Dirección de Salud y Lima Ciudad
 Dirección de Plan de Salud Lima Norte
 U.E. 145 Área de Salud San Juan de Dios
 MEDIO RUC: 20100000000
 C.P. 15558


 Lic. Manuel Cusceros Atoche
 OBSTETRA
 C.D.P. 15558

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

MEMORANDO N° 031 -2017- URH-ETC-RED-SA-VI-LN-TA/IG55

A : **M.C. LUIS DANIEL CARRION SALVADOR**
Médico Jefe de la Microred Carabayllo

M.C. ALFREDO LEON RAMOS PAREDES
Médico Jefe del Centro de Salud Materno Infantil El Progreso

Asunto : Autorización para realizar instrumento de encuesta

Referencia : Memorando N° 1062-2017-ODI-ESNSSyR-REDSA-VI-TA
Exp. 4063

Fecha : Independencia,

06 ABR 2017

RECIBIDO
MICRO RED CARABAYLLO
Fecha: 2-04-17
Hora: 2:20 p.m.

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarle cordialmente y a la vez, en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que se ha dispuesto brindar las facilidades a la Srta. **Ezcurra Pacaya Tula Fiorella**, egresada de la Universidad Alas Peruanas, para que pueda ejecutar su Proyecto de Investigación titulado **"Percepción de las Gestantes sobre la Calidad de Atención del Programa de Estimulación Prenatal en el Centro Materno Infantil El Progreso-Carabayllo"** utilizando un instrumento.

En tal sentido, su despacho deberá solicitar una copia de los resultados del trabajo, para que sean remitidos a nuestra Institución para las acciones de mejora correspondiente.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
Dirección de Red de Salud Materno Infantil VI
U.E. EISA Plazo de Salud Tarma
SRA. MARGARITA GONZALEZ CANDELA
Jefa de la Unidad de Recursos Humanos

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD TARMACAMARU
CERTIFICADO que el presente documento es Copia Fiel del original que se encuentra a la vista y devuelto en el auto del 07/04/2017.
Dr. EULOGIO BRAVO ROJAS
Fidatario Titular
Fecha: Reg. N°

MPOC/MS/C/misc
Cc. Archivo

www.minsarsa.gob.pe

Calle A Mz. 02 Lt. 03
Asoc. Victor Raúl Haya de la Torre
Independencia, Lima 28. Perú.
Telf: 201 1340 Anexo 155