

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de **OBSTETRICIA**

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CONTROL  
PRENATAL EN GESTANTES ADULTAS Y  
ADOLESCENTES ATENDIDAS EN EL CENTRO  
MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II, EN EL  
AÑO 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**Obstetra**

**Autora:**

Joselyn Jahaira Vilela Apolaya

**Asesor:**

Mg. Juarez Coello Patricia Marianella  
<https://orcid.org/0000-0002-8114-2451>

Lima - Perú

**2023**

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Mg. Victor Sánchez Romero</b>	<b>22703</b>
	Nombre y Apellidos	Nº colegiatura

Jurado 2	<b>Mg. Sonia Sotelo Muñoz</b>	<b>11861</b>
	Nombre y Apellidos	Nº colegiatura

Jurado 3	<b>Dra. Ysis Roa Meggo</b>	<b>13598</b>
	Nombre y Apellidos	Nº colegiatura

## INFORME DE SIMILITUD

### Tesis

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17</b> %	<b>17</b> %	<b>0</b> %	<b>10</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>9</b> %
<b>2</b>	<b>repositorio.unasam.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4</b> %
<b>3</b>	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>4</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2</b> %

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo que me costó mucho esfuerzo a mi familia, a mis padres, a mi hermano, a mis amigos que siempre me motivaron a seguir adelante y mi abuela que da todo por ver a sus nietos ser profesionales. Pero en especial me lo dedico a mí, por todo el esfuerzo que me ha costado todo este tiempo, solo yo sé lo que me he esforzado y cada lágrima que me ha sacado.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a las personas que me apoyaron en este camino para realizar este trabajo, por ello, agradezco de todo corazón a mi docente Patricia Juárez por apoyarme en cada detalle, a la obstetra Isabel Simbron por brindarme el apoyo requerido a pesar de la situación y a mis compañeras de estudio que juntas nos apoyarnos en esta meta que tenemos cada una.

## Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	51
REFERENCIAS	57
ANEXOS	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021. ....	34
Tabla 2. Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021. ....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <b>Dimensión fiabilidad:</b> Orientación de trámites en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	36
Figura 2. <b>Dimensión fiabilidad:</b> Disponibilidad de citas del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	37
Figura 3. <b>Dimensión fiabilidad:</b> Conformidad de costos en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	37
Figura 4. <b>Dimensión capacidad de respuesta:</b> Tiempo de espera del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	38
Figura 5. <b>Dimensión capacidad de respuesta:</b> Tiempo de consulta del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	39
Figura 6. <b>Dimensión capacidad de respuesta:</b> Interrupciones en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	40
Figura 7. <b>Dimensión capacidad de respuesta:</b> Profundización de la orientación del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	41
Figura 8. <b>Dimensión capacidad de respuesta:</b> Orientación sobre procedimientos del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	41
Figura 9. <b>Dimensión en seguridad:</b> Privacidad en control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	42

Figura 10. <b>Dimensión en seguridad:</b> Seguridad del obstetra en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	43
Figura 11. <b>Dimensión en seguridad:</b> Realización del examen físico en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021.....	44
Figura 12. <b>Dimensión en empatía:</b> Adecuado trato del obstetra en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	45
Figura 13. <b>Dimensión en empatía:</b> Amabilidad, respeto y paciencia en el trato del obstetra en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	45
Figura 14. <b>Dimensión en empatía:</b> Comodidad en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 ..	46
Figura 15. <b>Dimensión en aspectos tangibles:</b> Protocolos por pandemia del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	47
Figura 16. <b>Dimensión en aspectos tangibles:</b> Material publicitario del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	48
Figura 17. <b>Dimensión en aspectos tangibles:</b> Limpieza y orden del consultorio en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	48
Figura 18. <b>Dimensión en aspectos tangibles:</b> Equipos de materiales en consultorio del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	49
Figura 19. <b>Dimensión en aspectos tangibles:</b> Facilidades de atención del centro de salud en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 .....	50

## RESUMEN

La satisfacción de un paciente al recibir atención en un servicio de salud es un factor importante para incrementar la competitividad de este sector. El objetivo fue determinar la diferencia del nivel de satisfacción del control prenatal entre gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021. Es un estudio de enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo comparativo. La población estuvo constituida por 169 mujeres embarazadas de las cuales 143 fueron gestantes adultas y 26 fueron gestantes adolescentes, el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. Se aplicó un cuestionario tipo SERVQUAL adaptado para evaluar el nivel de satisfacción del control prenatal de manera virtual. Se obtuvo que el 93.7% de gestantes adultas y el 88.5% de gestantes adolescentes se encuentran satisfechas con el control prenatal. Concluyendo que las gestantes adultas y adolescentes se encuentran mayormente satisfechas con el control prenatal en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II.

**PALABRAS CLAVES:** Atención prenatal, gestantes, adultas, adolescentes, satisfacción

## **ABSTRACT**

The satisfaction of a patient when receiving care in a health service is an important factor to increase the competitiveness of this sector. The objective was to determine the difference in the level of satisfaction with prenatal control between pregnant adults and adolescents attended at the Santa Luzmila II Maternal and Child Center in 2021. It is a study with a quantitative, cross-sectional, descriptive, and comparative approach. The population consisted of 169 pregnant women, of which 143 were pregnant adults and 26 were pregnant adolescents, the sampling was non-probabilistic, for convenience. An adapted SERVQUAL questionnaire was applied to assess the level of satisfaction with virtual prenatal care. It was obtained that 93.7% of pregnant adults and 88.5% of pregnant adolescents are satisfied with prenatal care. Concluding that pregnant adults and adolescents are mostly satisfied with prenatal care at the Santa Luzmila II Maternal and Child Center.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) a nivel mundial durante la gestación, solo el 64% de mujeres reciben atención prenatal, lo cual se debe a diferentes factores asociados, sin embargo, un punto importante a considerar entre ellos es la atención que se brinda a las gestantes en estas visitas al control prenatal en su centro de Salud. Entonces es importante conocer el nivel de satisfacción durante la atención prenatal, ya que, una atención en salud de buena calidad puede representar para el usuario la consecuente satisfacción con el servicio recibido. (1, 2) La satisfacción de un paciente al recibir atención en un servicio de salud es un factor importante para incrementar la competitividad de este sector (3). Teniendo en cuenta que, si una gestante no está satisfecha con su atención, es menos probable que acuda a sus controles prenatales; además es menos probable que utilice la atención prenatal en embarazos futuros, siendo este un gran problema para la salud pública. (4)

Entonces, un punto importante por considerar es que en el Perú se ha reportado un total de 30 mil embarazos adolescentes en lo que va del año 2022. En ese sentido, el número de partos en niñas menores de 15 años aumentó de 1,158 a 1,438 entre el 2020 y 2021. (5). Siendo este un problema a nivel mundial, en el Perú se debe tomar como un punto importante el seguimiento de todas aquellas gestantes, en especial las que son adolescentes. Para ello, se debe tener un buen nivel de satisfacción al

recibir sus controles prenatales, para conseguir un control continuo y estas no lleguen a tener un embarazo de riesgo. Por lo tanto, se debe considerar el nivel de satisfacción de gestantes adolescentes y gestantes adultas al recibir atención prenatal en un centro de salud, considerando que cada etapa de vida tiene diferentes necesidades, cuidados y perspectivas al servicio que reciben.

Al pasar los años, es creciente la importancia de conocer la perspectiva que tiene el usuario con respecto a los servicios de salud. (2). La Dirección de Redes Integrales de Salud (DIRIS) de Lima afirma que el usuario al recibir un servicio de consulta externa de los establecimientos de salud debe superar por lo menos el 80% de satisfacción para que la percepción sea de buena calidad y garantice una atención segura y eficaz, asimismo el grado de insatisfacción debe ser menor al 20% (6).

A nivel nacional, el 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como “bueno o muy bueno”, en un estudio realizado en el 2019 para saber la satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados (7).

En el Perú, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en su última encuesta nacional realizada para evaluar la satisfacción de los usuarios del aseguramiento universal de salud en el año 2016 reportaron una satisfacción de los usuarios de servicios de consulta externa del 73,9% a nivel nacional (incremento de 3,8 puntos porcentuales respecto

al 2014), siendo la satisfacción de los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales (66,7%) inferior al promedio nacional y al de las demás Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Perú (8).

Respecto a los antecedentes internacionales se encontraron los siguientes estudios:

Gregory P, et al. 2020, Canadá (9). El estudio tuvo por objetivo identificar los predictores de satisfacción con la atención prenatal. Se encuestó a una muestra de 216 mujeres embarazadas. Teniendo como resultados que la calidad de la atención prenatal y el estilo interpersonal del proveedor, explicaron juntos el 80% de la satisfacción general. La toma de decisiones centrada en el paciente fue un predictor significativo de satisfacción con la información, mientras que tener una partera fue un predictor de satisfacción con las características del sistema.

Mayorga L, et al. Colombia. (10). El estudio tuvo por objetivo establecer el nivel de satisfacción con el control prenatal en una institución prestadora de servicios de salud en Montería. Como resultado se obtuvo que el 96% manifestaron sentirse satisfechas con el control prenatal. Recibieron información sobre: la prueba del Virus de Inmunodeficiencia Humana 83,7%, exámenes de laboratorio 85,4%, signos de alarma 93,8%, nutrición 86,5%, lactancia 76,4%, planificación 64%, cuidados del recién nacido 71,9%. Los promedios de edad (22,7 versus 25,1 años) y de semanas

de gestación (11,1 versus 14,9 semanas) son menores en las mujeres satisfechas con el control prenatal.

Por otro lado, Onyeajam, et al. 2018, Nigeria (11). El estudio tuvo por objetivo identificar los factores modificables asociados con la satisfacción de las mujeres embarazadas con la atención prenatal en los centros de salud del gobierno en Nigeria. En el cual se utilizaron datos de entrevistas recopilados de usuarias de atención prenatal y datos de encuestas de evaluación de 534 instalaciones seleccionadas sistemáticamente en cuatro estados del norte de Nigeria. Respecto a los resultados, de un total de 1336 madres, el 90% estaba satisfecho con la atención prenatal. La satisfacción del paciente se asoció positivamente con un servicio receptivo como servicio rápido y sin prisas, horario conveniente de la clínica y privacidad durante la consulta, facilitación del tratamiento en la comunicación con el proveedor.

Además, Oluwaseyi, A, et al. 2017 (12). El estudio tuvo por objetivo identificar predictores de la satisfacción de la atención prenatal en Samoa Americana. Donde se distribuyó una encuesta estructurada a una población de 165 mujeres embarazadas que recibían atención prenatal en el Lyndon B Johnson Tropical Medical Center, Pago Pago. En el cual se identificaron tres dominios de satisfacción: con los servicios clínicos, accesibilidad clínica e interacciones con los médicos. Esperar más de 2 horas para ver al médico afectó negativamente la satisfacción con los servicios de la clínica, la accesibilidad de la clínica y la satisfacción

general. Vivir a más de 20 minutos de la clínica se asoció con una menor accesibilidad a la clínica, interacciones con el médico y satisfacción general. Además, las mujeres que estaban empleadas o en baja por maternidad obtuvieron puntuaciones más bajas en las interacciones con el médico en comparación con las mujeres y estudiantes desempleadas. Las mujeres que no asistieron a todas sus citas tuvieron puntuaciones de satisfacción general más bajas.

Por último, Valdés B , et al. 2016, Cuba. (13). El estudio tuvo por objetivo valorar la satisfacción de las embarazadas con el funcionamiento de los servicios de atención prenatal. Se seleccionaron 100 participantes a quienes se les aplicó una entrevista. Sobre los resultados el 91% se consideraron satisfechas con el servicio y el resto medianamente satisfechas.

En relación con los antecedentes nacionales se encontraron los siguientes estudios:

Callata R, 2020, Arequipa (14). Realiza un estudio que presentó como objetivo establecer la influencia de la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el Puesto de Salud Villa Jesús, Arequipa 2020. Aplicó una ficha de datos y una encuesta de satisfacción de usuarios externos del MINSA que aplica el método SERVQUAL de brechas ante expectativas y percepciones a una muestra de 250 usuarias. Encontrando como resultado que hubo una satisfacción global amplia en

12.4% de usuarias, satisfacción en 45.6%, y 33.6% tuvo insatisfacción leve, con 7.2% de insatisfacción moderada y 1.2% de insatisfacción severa.

Huaccho S. 2019, Huaycán (15). Realiza un estudio que presentó como objetivo determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - Julio a Diciembre del 2017. En el que participaron 374 usuarias. En los resultados se encontró que el grado de satisfacción de las usuarias fue Satisfecho en el 47,6% menor que el nivel de insatisfacción que fue 52,43%, como también para cada una de las dimensiones: Fiabilidad, “Satisfecho” 46,4%; Capacidad de respuesta, “Satisfecho” 42,3%; Seguridad, “Satisfecho” 52%; Empatía, “Satisfecho” 47,8% y Aspectos tangibles, “Satisfecho” 49,7%.

Mogollón K 2016, Lima (16). Realiza un estudio que presentó como objetivo determinar el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal durante enero - febrero del año 2016, el estudio tuvo una muestra conformada por 368 gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia. Teniendo como resultado que el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes en el consultorio de obstetricia es “satisfecha” (86.4%), “medianamente satisfecha” (12%) e “insatisfecha” (1.6%). El nivel de satisfacción sobre la organización de la consulta prenatal, en las gestantes atendidas en el consultorio de obstetricia resultó que el 53.8% se encuentra “satisfecha”, el 40.2% “medianamente

satisfecha” y el 6% se muestra “insatisfecha”. Respecto al nivel de satisfacción sobre la atención recibida por el profesional durante la atención prenatal: el 78.3% está satisfecha, el 17.9% medianamente satisfecha y el 3.8% se encuentra insatisfecha. En cuanto al nivel de satisfacción sobre los aspectos tangibles relacionados a la atención prenatal de las gestantes: el 76.6% se encuentra satisfecha, el 21.7% medianamente satisfecha y el 1.6% está insatisfecha. Concluyendo que las gestantes atendidas en los consultorios de Obstetricia en el Instituto Nacional Materno Perinatal están satisfechas (86.4%), medianamente satisfechas (12%) e insatisfechas (1.6%) sobre la atención prenatal, durante enero - febrero del año 2016.

Por otro lado, Heredia, J. 2016, Lima (17). Realiza un estudio que presentó como objetivo es determinar el grado satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida en el Centro de Salud San Fernando, en Lima durante los meses Enero a Mayo del 2016. Como muestra se tuvo 66 gestantes adolescentes, donde se obtuvo que la expectativa de la gestante adolescente es el 37 % regular, 37% bueno, 21% fue malo, y 5% excelente. Esto significa que es regular y bueno el grado de satisfacción sobre la atención que reciben las gestantes adolescentes. Por otro lado, las percepciones de las gestantes adolescentes con relación a la atención recibida en el servicio de control prenatal demuestran que tienen un alto porcentaje de suponer que la atención recibida es 38% mala, un 34% regular, un 27 % bueno y solo el 1% expresó como excelente la atención recibida. Finalmente, los resultados indican un significativo grado de

insatisfacción sobre la calidad de atención que brinda esta institución hospitalaria en una etapa tan representativa como lo es el Control prenatal, principalmente en este grupo de edad.

Por su parte, Rojas, P, 2014, Huancavelica (18). Realiza un estudio que presentó como objetivo describir el nivel de satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana. Teniendo una población de 120 gestantes, siendo la muestra de tipo censal. El instrumento utilizado fue un cuestionario modo Servqual de satisfacción modificado para la Atención Prenatal con puntajes del 1 al 7, siendo 1 extremadamente malo y 7 extremadamente bueno. Donde los resultados indicaron que la mayoría de las gestantes obtuvieron un 75% de insatisfacción, específicamente con el trato del personal de admisión y caja, el horario, el tiempo de espera, la explicación y la privacidad.

Por otro lado, se seleccionó la siguiente información relevante:

**Control Prenatal:** El control prenatal (CP) es una herramienta valiosa para mejorar la salud materna y neonatal; el cual consta de entrevistas o visitas con el personal de salud capacitado para evaluar la evolución del embarazo, tener una preparación adecuada para el parto y educación sobre la crianza del recién nacido. (19)

Dentro de los objetivos de la atención prenatal según la Guía Práctica Clínica Para La Atención De Emergencias Obstétricas Según Nivel De Capacidad Resolutiva, 2007. (20):

- Prevenir, diagnosticar y tratar las complicaciones del embarazo.
- Preparar física y mentalmente a la gestante para el trabajo de parto.
- Promover el apoyo de la familia para el cuidado prenatal.
- Realizar el planeamiento individualizado del parto institucional con participación de la pareja y/o de la familia.

Además, se considera que una gestante debe recibir como mínimo 6 atenciones prenatales, de las cuales se van a distribuir:

- Atención mensual hasta las 32 semanas
- Atención quincenal entre las 33 y las 36 semanas
- Atención semanal desde las 37 semanas hasta el parto. (20)

Por otro lado, la atención prenatal incluye diferentes procedimientos que se deben realizar entre ellos:

- Anamnesis: Donde se considera la filiación que es la obtención de datos del paciente, antecedentes personales de importancia en la gestante, antecedentes ginecológicos, antecedentes obstétricos y precisar la edad gestacional del embarazo actual.
- Examen Clínico general: Incluye controlar el peso, talla y funciones vitales, y el examen de los diferentes aparatos y sistemas.
- Examen obstétrico completo: Confirmar gestación normal, examen de Papanicolaou y/o IVAA
- Exámenes completos de laboratorio: Se debe realizar como mínimo dos exámenes completos de laboratorio con un intervalo de tres meses mínimo

como son: Hemoglobina, grupo sanguíneo y factor rh, glucosa, examen completo de orina, prueba rápida para proteinuria, prueba rápida para sífilis y prueba rápida para VIH. (20)

- Atención por los siguientes servicios: Como Medicina general, Odontología, Psicología, Nutrición.

En todas las consultas (20):

- Se realiza una evaluación integral.
- Interrogar por signos y síntomas de alarma durante la gestación.
- Controlar el aumento de peso materno, las funciones vitales (especialmente presión arterial), reflejos y presencia de edemas.
- Control del crecimiento fetal intrauterino mediante la vigilancia de la altura uterina.
- Interpretación de exámenes auxiliares.
- Evaluar edad gestacional.
- Indicar suplemento de hierro con ácido fólico después de las 16 semanas.
- Educación para el auto examen de mamas

A partir de las 28 semanas:

- Control de latidos cardiacos fetales con ayuda de Doppler o Pinard.
- Determinar la situación, posición, presentación fetal y numero de fetos en ayuda con las maniobras de Leopold.
- Interrogar sobre la presencia de movimientos fetales

- Iniciar estimulación prenatal a partir de las 12 semanas y preparación psicoprofiláctica del parto desde las 22 semanas

A partir de las 35 semanas:

- Examen de pelvimetría interna
- Determinación del encajamiento fetal
- Reevaluación del estado general materno
- Actualizar exámenes auxiliares, según criterio médico
- Solicitar pruebas de bienestar fetal, según caso
- Solicitar riesgo quirúrgico y programar para cesárea electiva los casos necesarios. (20)

**Satisfacción del usuario:** La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continua del cuidado flexible, que se enfoca en los derechos de los usuarios, en los resultados del cuidado, en la percepción de satisfacción del usuario y de otros. Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece (21)

**Nivel de satisfacción:** La satisfacción del cliente se puede entender como "El estado de ánimo de una persona que resulta al comparar el rendimiento de un producto o servicio recibido con sus propias expectativas" (22). La escala de Likert es una de las más utilizadas en la medición de actitudes, inspirada probablemente en la teoría factorial de aptitudes de Charles Spearman, quien construyó un

método sencillo por la simplicidad de su elaboración y aplicación (23).

Las cuales se dividen de la siguiente manera:

**Valor final que ocupa la variable:**

- Satisfecho: Considera las escalas de siempre y frecuentemente.
- Medianamente satisfecho: Considera la escala algunas veces.
- Insatisfecho: Considera las escalas rara vez y nunca.

**Dimensiones de la satisfacción:** Según el MINSA (21):

- **Fiabilidad:** Es la capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- **Capacidad de Respuesta:** Es la disposición que se tiene al servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.
- **Seguridad:** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de servicio de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.
- **Empatía:** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y atender adecuadamente las necesidades del otro.
- **Aspectos Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad. (21)

**Encuesta SERVQUAL:** Herramienta que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización. (21)

Entonces, identificar el nivel de satisfacción de gestantes acorde a la edad, entre adultas y adolescentes aporta a la evidencia científica ya que no existe hasta el momento estudio que evalúe diferencia de satisfacción entre esta población.

El estudio contribuye en determinar si dicho centro de salud cumple con las expectativas del usuario al recibir el servicio que este ofrece, en este caso, saber cómo las gestantes se sienten al recibir su control prenatal, buscando diferencia alguna entre las poblaciones de gestantes adolescentes y adultas, considerando que cada paciente tiene diferentes necesidades, perspectivas y opiniones ante el servicio que reciben, utilizando las dimensiones del cuestionario SERVQUAL.

Además, se ha identificado las diferencias que existen entre el servicio que se brinda a las gestantes adolescentes y adultas, teniendo en cuenta si el centro de salud tiene al personal capacitado para estos casos, incluyendo el servicio diferenciado. Buscando mejoras en las dimensiones que menor aceptación tuvo por parte de las gestantes, en la perspectiva que se tiene al atender a una gestante adolescente y adulta.

Con lo que respecta las gestantes, es de suma importancia conseguir un alto grado de satisfacción, ya que, al no llegar a brindar una buena atención o satisfacer las perspectivas y/o necesidades que tienen las gestantes en este caso al recibir atención prenatal, probablemente influya en la asistencia al servicio y su continuidad con los controles prenatales, ocasionando que la paciente deje de monitorizar su gestación y sea una posible gestante de riesgo.

Se sabe que la asistencia al control prenatal de manera precoz y continua ayuda a disminuir riesgos durante la gestación, además de prevenir la mortalidad materna y perinatal. Entonces, la importancia de tener una alta satisfacción, es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. (24).

Esta investigación se realiza, ya que, se ha identificado que la atención en una organización que presta servicios a la población en general debe tener como prioridad un buen trato hacia el consumidor, también se debe tener en cuenta que cada etapa de vida tiene diferentes necesidades y perspectivas a la atención que se ofrece y se recibe.

Entonces, si se identifica nivel de satisfacción de gestantes tanto adultas como adolescentes ayudará tanto al centro de salud como a los profesionales de salud, ya que, se podrá mejorar deficiencias y errores que se encuentren, para así poder complacer las necesidades de cada gestante

acorde a su etapa vida y estas puedan seguir asistiendo a sus controles prenatales de manera continua para así poder prestar un servicio eficiente y eficaz.

Por otro lado, contribuye a implementar diferentes estrategias de captación de futuras gestantes teniendo en cuenta las opiniones de las gestantes que ya fueron atendidas en dicho centro de salud, mejorará el desempeño de la obstetra encargada del servicio de atención prenatal, también ayudará al personal de salud de diferentes áreas para tener en cuenta las opiniones de los pacientes atendidos en el centro y así poder lograr un nivel alto de satisfacción en los pacientes y lograr obtener la continuidad de asistencia a los servicios de salud.

## **1.2. Formulación del problema**

Ante estas cifras de embarazos adolescentes y nivel de satisfacción de los usuarios en aseguramiento de salud se formula la siguiente interrogante:

### **1.2.1. Problema General:**

¿Existe diferencias entre el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Describir la diferencia del nivel de satisfacción del control prenatal entre gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir el nivel de satisfacción del control prenatal según la dimensión de fiabilidad en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021
- Describir el nivel de satisfacción del control prenatal según la dimensión de capacidad de respuesta en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021
- Describir el nivel de satisfacción del control prenatal según la dimensión de seguridad en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021
- Describir el nivel de satisfacción del control prenatal según la dimensión de empatía en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021
- Describir el nivel de satisfacción del control prenatal según la dimensión de aspectos tangibles en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021

- Identificar las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1. Tipo de investigación**

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, definido como “parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones”.

Con un diseño transversal ya que “su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. Observacional que “es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos”. Y de alcance descriptivo porque “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (25)

### **2.2. Población y muestra**

#### **2.2.1. Población**

La población estuvo compuesta por 203 gestantes adultas y 35 gestantes adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021 durante los meses de marzo y septiembre.

Según la OMS la adolescencia comprende las edades de 10 a 19 años, y la juventud culmina a los 24 años (26)

### **2.2.2. Muestra**

Se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, el cual “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos” (27) Se seleccionó 143 gestantes adultas y 26 gestantes adolescentes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión.

### **2.2.3. Criterios de Inclusión**

- Gestantes que asistieron al servicio de control prenatal del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II.
- Gestantes adolescentes (de 15 años a 19 años).
- Gestantes adultas (se consideró de 25 años a más).

### **2.2.4. Criterios de Exclusión**

- Gestantes que presentaron cuestionarios incompletos.
- Gestantes que no desearon participar del estudio.
- Gestantes adolescentes que no contaron con el consentimiento del apoderado.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario. Para la realización se utilizó la encuesta SERVQUAL adaptado para evaluar el nivel de satisfacción del control prenatal de manera virtual. El instrumento consta de dos partes la cual la primera parte evalúa las características sociodemográficas de las gestantes y la segunda contribuye a las dimensiones del nivel de satisfacción conformado por 19 preguntas. Se usó la escala de Likert para considerar las respuestas, si el

paciente está satisfecho (considera las escalas de siempre y frecuentemente), medianamente satisfecho (escala de algunas veces), e insatisfecho (considera las escalas rara vez y nunca) de acuerdo a los autores Ospina et al (23). (ANEXO N°2)

El proceso de validación por juicio de expertos es un punto importante, se define como “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos calificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones”. (28). La encuesta SERVQUAL adaptada para evaluar el nivel de satisfacción del control prenatal de manera virtual tiene un Alfa de Cronbach de 0.935, que denota confiabilidad interna (29). Además, el documento se entregó a los expertos en el tema según el modelo de validación de la Universidad Privada del Norte (UPN). El cuestionario fue sometido a juicio de expertos por tres obstetras seleccionados por su experiencia en trabajos de investigación, además se tomó en cuenta las recomendaciones de los expertos con la finalidad de mejorar y poder así obtener un instrumento adecuado para su aplicación aplicando cada dimensión de la satisfacción. (ANEXO N°4). De acuerdo a la valoración del coeficiente de V de Aiken mediante el criterio de estos 3 jueces, se obtuvieron medidas que oscilan entre 0.83 a 1 (ANEXO N°5).

#### **2.4. Procedimiento de recolección de datos**

Para la recolección de datos de la investigación se procedió con los necesarios trámites administrativos para aplicar el instrumento y así hacer uso de la información sobre las gestantes atendidas en el servicio de atención

prenatal, en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II. En primer lugar, se solicitó autorización de la Médico jefe del área de medicina para poder desarrollar la investigación en dicho centro (ANEXO N°6), posterior a ello, se solicitó el apoyo de la Obstetra Isabel Simbron.

Donde la obstetra invitó a las gestantes atendidas en el control prenatal a participar de la investigación y tengan conocimiento del cuestionario a llenar acorde a su experiencia en el centro de salud. Por lo que solicitó sus datos personales de cada gestante (el más importante número de teléfonos, para tener contacto con las gestantes y/o tutores de gestantes adolescentes). Donde con esa información se elaboró una base de datos para luego enviar por WhatsApp la invitación escrita del estudio junto con su consentimiento informado y cuestionario. El instrumento se aplicó de manera virtual, verificando el llenado completo por parte de las gestantes y/o tutores de gestantes adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil en el periodo de marzo a septiembre del año 2021.

## **2.5. Análisis de datos**

Después de recolectar la información total de la muestra se procedió a analizar la información del estudio, con los datos recolectados se codificó y se realizó una tabulación en el programa Microsoft Excel 2016. Por último, todos los resultados digitados se procesaron a través

del programa IBM SPSS versión 21. Considerando las respuestas organizadas según la escala de Likert.

Para las variables cualitativas, se utilizó las frecuencias absolutas y relativas.

## **2.6. Aspectos éticos**

Por último, la presente tesis ha considerado los diversos principios jurídicos y éticos, para asegurar el uso exclusivo de la información para la presente investigación, por lo cual se realizó el consentimiento informado explicando a la gestante y/o tutores de gestantes adolescentes que la información que se brindará no repercutirá en su salud, puesto que no se realizará ningún examen invasivo. (ANEXO 7)

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

Para esta investigación se determinó ciertas características sociodemográficas, el 84.6% de gestantes son adultas y el 15.4% son adolescentes.

Según el grado de instrucción la mayoría de gestantes adultas (81.8%) y adolescentes (88.5%) alcanzaron el nivel de secundaria completa.

En lo que respecta al estado civil la mayoría de gestantes adultas (44.8%) son convivientes, en comparación con las gestantes adolescentes siendo la mayoría (65.4%) solteras/separadas,

Además, con respecto a la ocupación el 58% de gestantes adultas son amas de casa, siendo la gran mayoría de gestantes adolescentes estudiantes 53.8%.

Tabla 1. Características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021.

Características sociodemográficas	Adultas		Adolescente	
	f	%	f	%
Grado de instrucción				
Secundaria	117	81.8%	23	88.5%
Superior	26	18.2%	3	11.5%
Estado civil				
Soltera/Separada	46	32.2%	17	65.4%
Casada	33	23.1%	0	0%

Conviviente	64	44.8%	9	34.6%
-------------	----	-------	---	-------

#### Ocupación

Ama de casa	83	58.0%	6	23.1%
Empleada	30	21%	3	11.5%
Estudiante	18	12.6%	14	53.8%
Otro	12	8.4%	3	11.5%

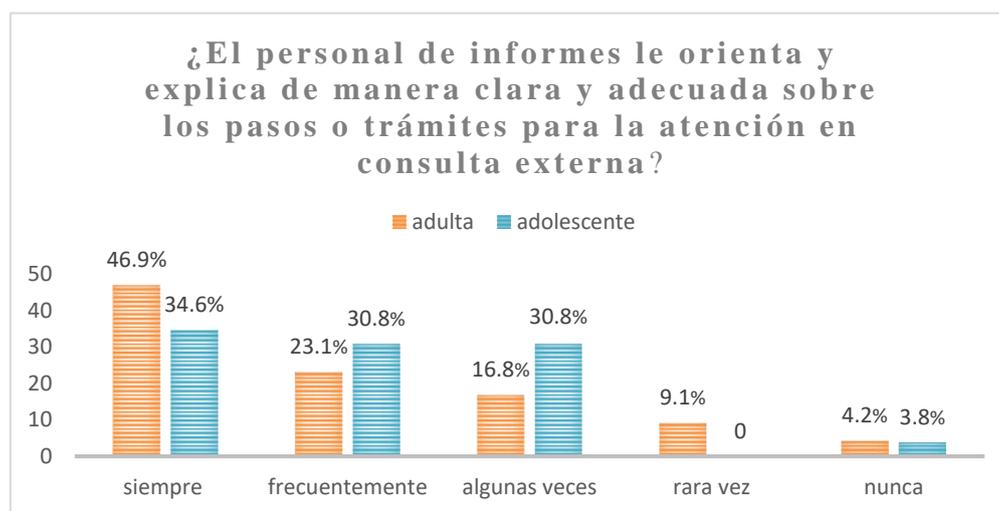
En lo que respecta al nivel de satisfacción sobre el control prenatal, se evaluó acorde a las categorías de la satisfacción con escala de Likert, la gran mayoría de gestantes adultas 93.7% y gestantes adolescentes 88.5% se encuentran satisfechas. Además, se observa un mayor porcentaje de gestantes adolescentes 11.5% medianamente satisfechas.

Tabla 2. Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021.

Nivel de satisfacción	Adultas		Adolescentes	
	f	%	f	%
Satisfecho	134	93.7%	23	88.5%
Medianamente satisfecho	9	6.3%	3	11.5%

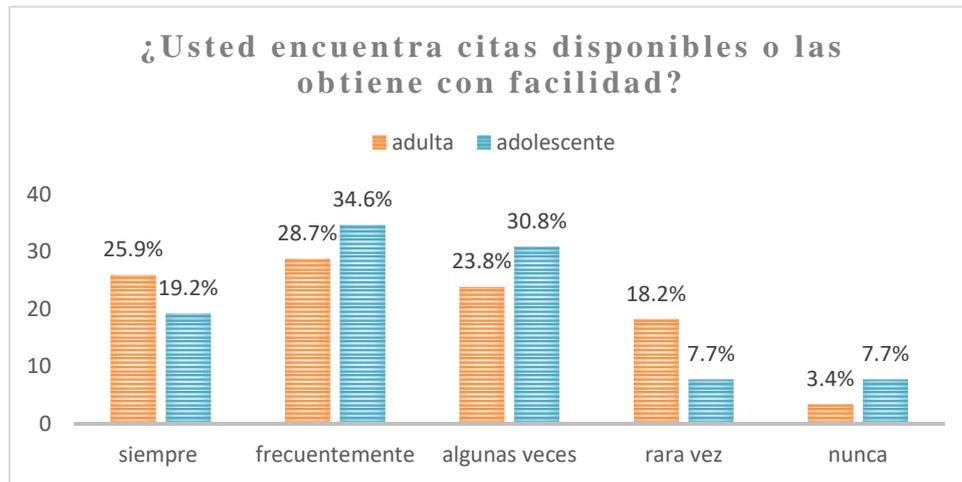
Por otro lado, se aplicaron distintos criterios para evaluar la satisfacción de las pacientes considerando sus dimensiones, en lo que respecta a la fiabilidad, se busca saber si el personal de informes le explicaba de forma clara y adecuada sobre los trámites para la atención en consulta externa a las gestantes, donde la gran mayoría de gestantes adultas responden que siempre 46.9%, mientras que en las adolescentes reportaron siempre 34.6%, frecuentemente 30.8% y algunas veces 30.8%.

Figura 1. **Dimensión fiabilidad:** Orientación de trámites en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



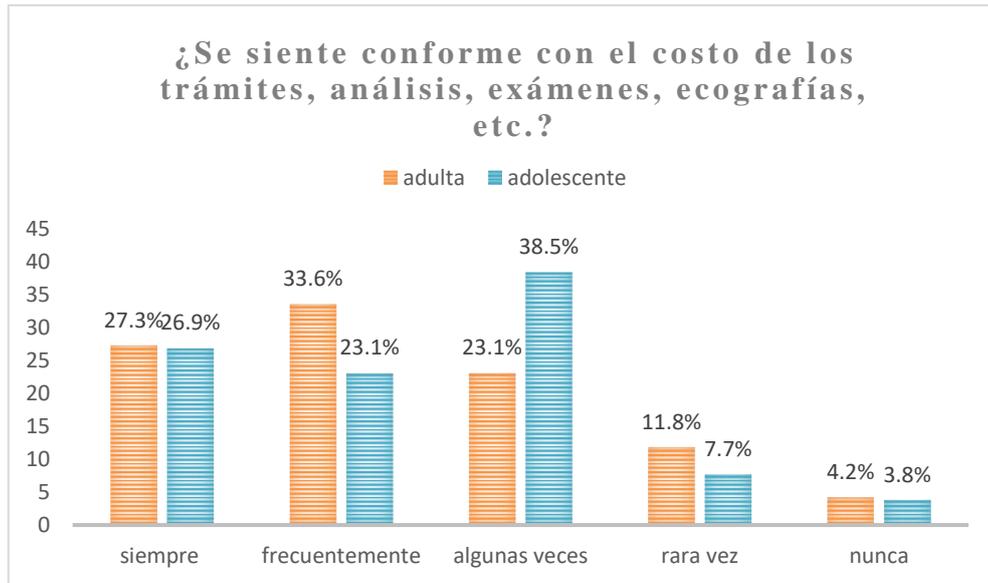
En cuestión de si encuentran citas disponibles o con facilidad, la gran mayoría de gestantes adultas 28.7% y de gestantes adolescentes 34.6% indicaron frecuentemente, similar a 23.8% de gestantes adultas y 30.8% de gestantes adolescentes que reportaron algunas veces.

Figura 2. **Dimensión fiabilidad:** Disponibilidad de citas del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021.



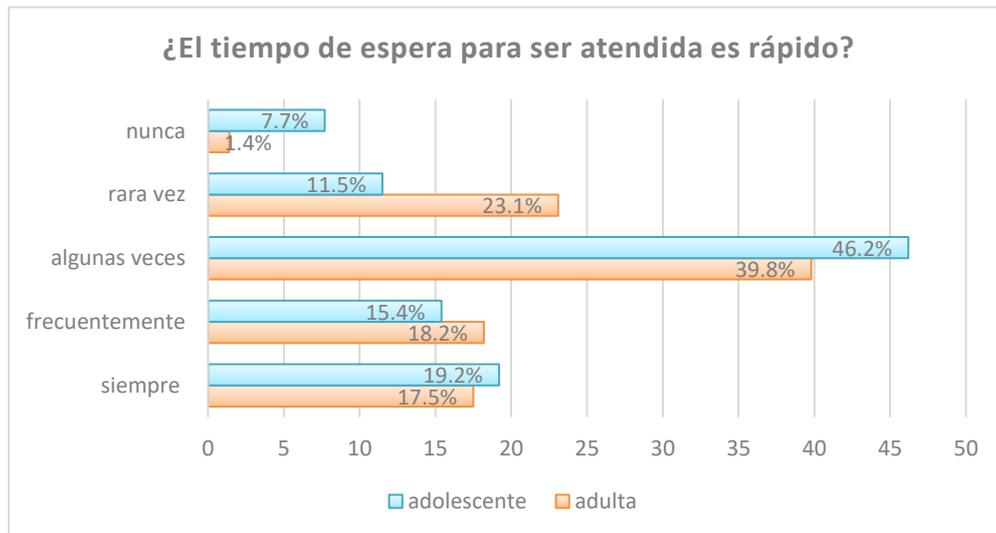
En el tema de los costos de los exámenes, ecografías, etc., la gran mayoría de gestantes adultas 33.6% responden frecuentemente en comparación con las gestantes adolescentes que la mayor parte responde algunas veces 38.5%.

Figura 3. **Dimensión fiabilidad:** Conformidad de costos en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



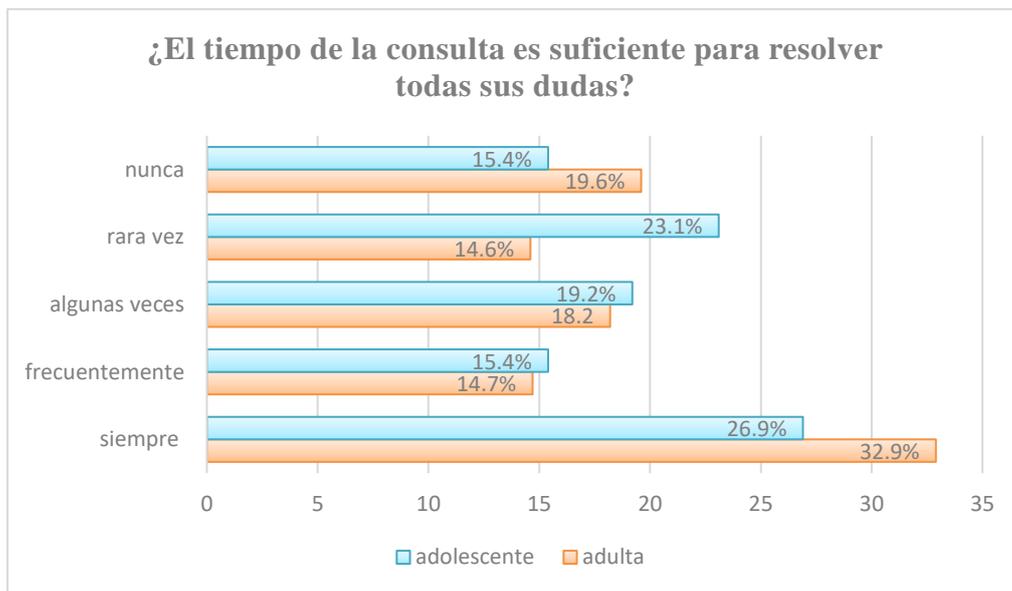
Con lo que respecta la dimensión de capacidad de respuesta, para el tiempo de espera se le consultó si fue rápido, la gran mayoría de gestantes adultas 39.8% y gestantes adolescentes 46.2% indicaron algunas veces.

Figura 4. **Dimensión capacidad de respuesta:** Tiempo de espera del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



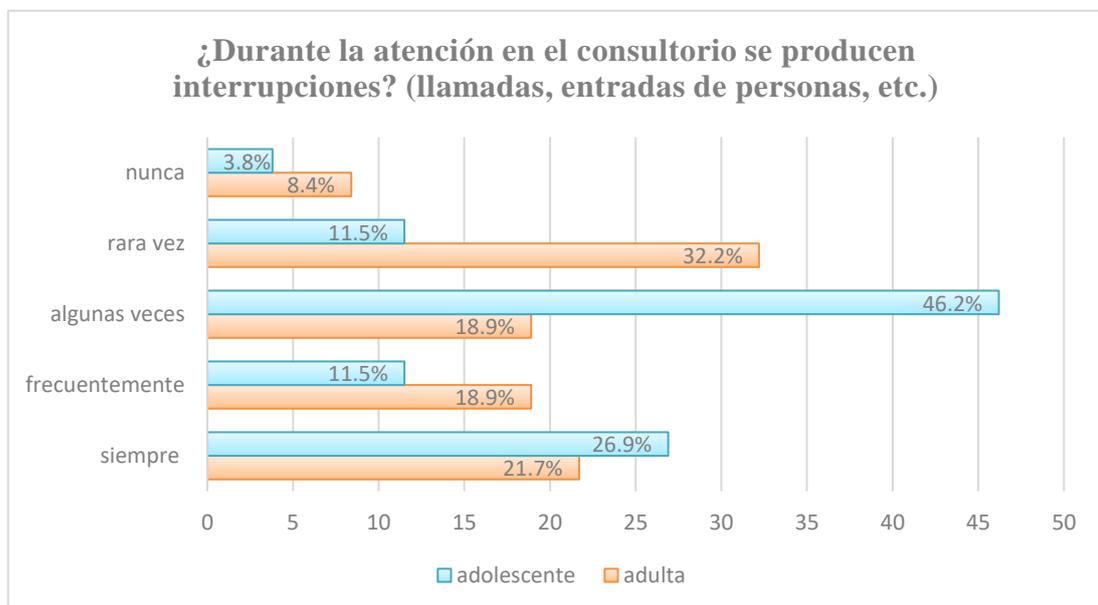
Con lo que respecta el tiempo de la consulta si es suficiente para resolver sus dudas un gran porcentaje de gestantes adultas 32.9% y gestantes adolescentes 26.9% señalaron siempre.

Figura 5. **Dimensión capacidad de respuesta:** Tiempo de consulta del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



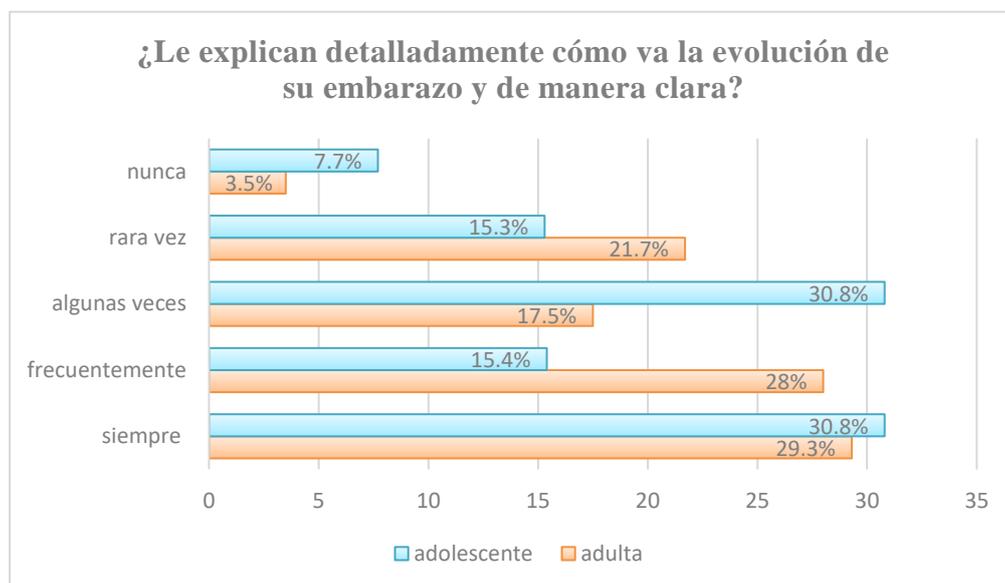
Con respecto a las interrupciones que se pueden presentar en la consulta como llamadas, entrada de personas mientras una paciente está siendo atendida en consultorio, donde el mayor porcentaje de gestantes adultas 32.2% indican rara vez en comparación con las gestantes adolescentes, que la mayoría 46.2% que indican algunas veces.

Figura 6. **Dimensión capacidad de respuesta:** Interrupciones en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



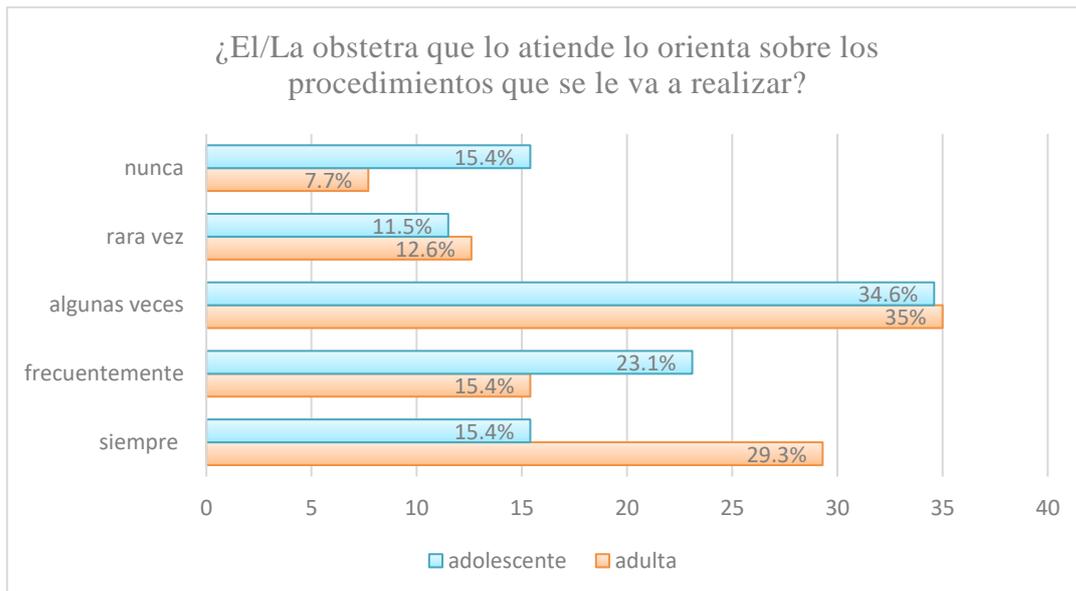
También se consultó si las obstetras le explican detalladamente cómo va la evolución de su embarazo, donde la mayoría de gestantes adultas 29.3% y adolescentes 30.8% indican siempre.

Figura 7. **Dimensión capacidad de respuesta:** Profundización de la orientación del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



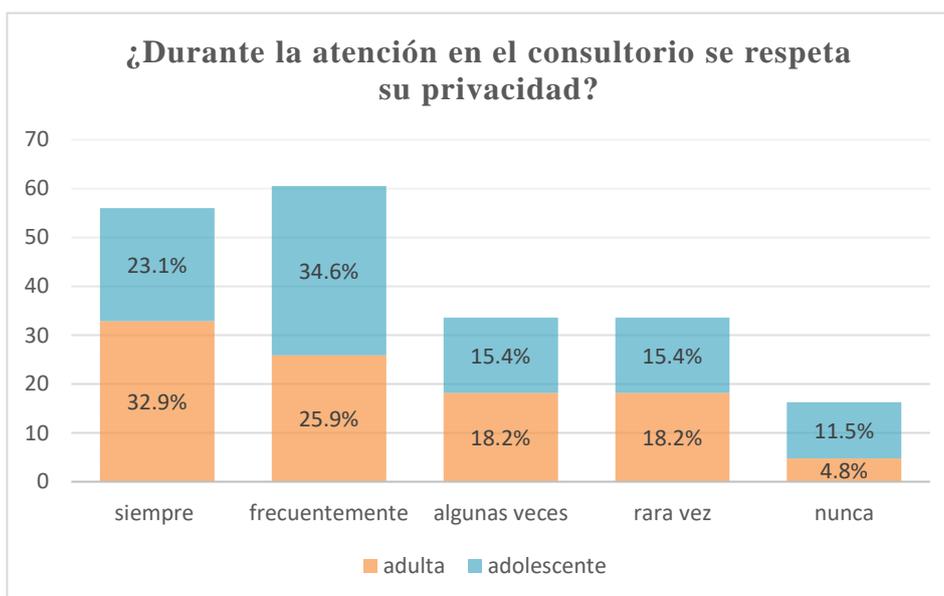
Por último, en esta dimensión se consultó si el/la obstetra le orientaba sobre los procedimientos que se les iba a realizar obteniendo que la mayoría de gestantes adultas 35% y gestantes adolescentes 34.6% indicaron algunas veces.

Figura 8. **Dimensión capacidad de respuesta:** Orientación sobre procedimientos del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



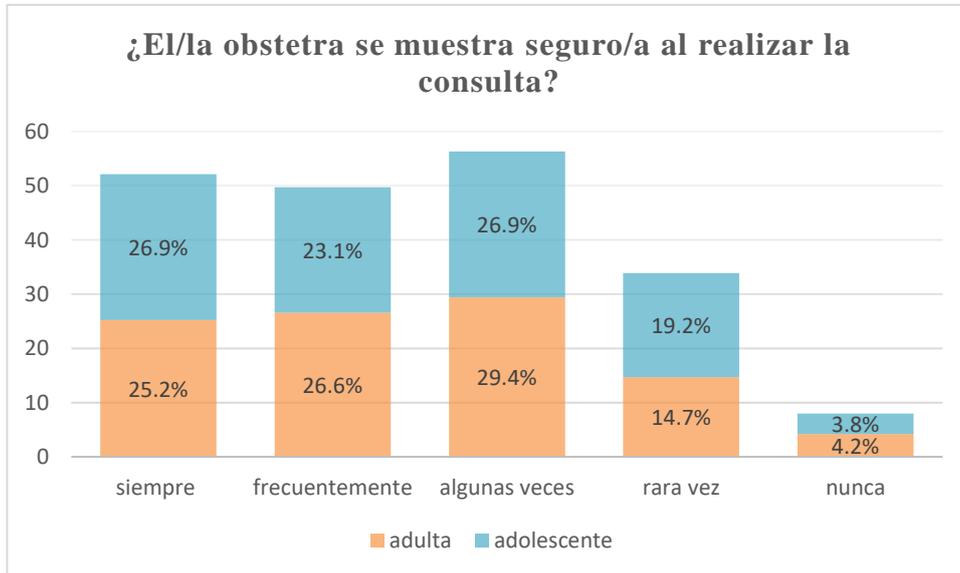
En el tema de seguridad, durante la atención en el consultorio se consultó si se respetó su privacidad, donde la mayoría de gestantes adultas 32.9% indicaron siempre, similar a las gestantes adolescentes 34.6% indicando frecuentemente.

Figura 9. Dimensión en seguridad: Privacidad en control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



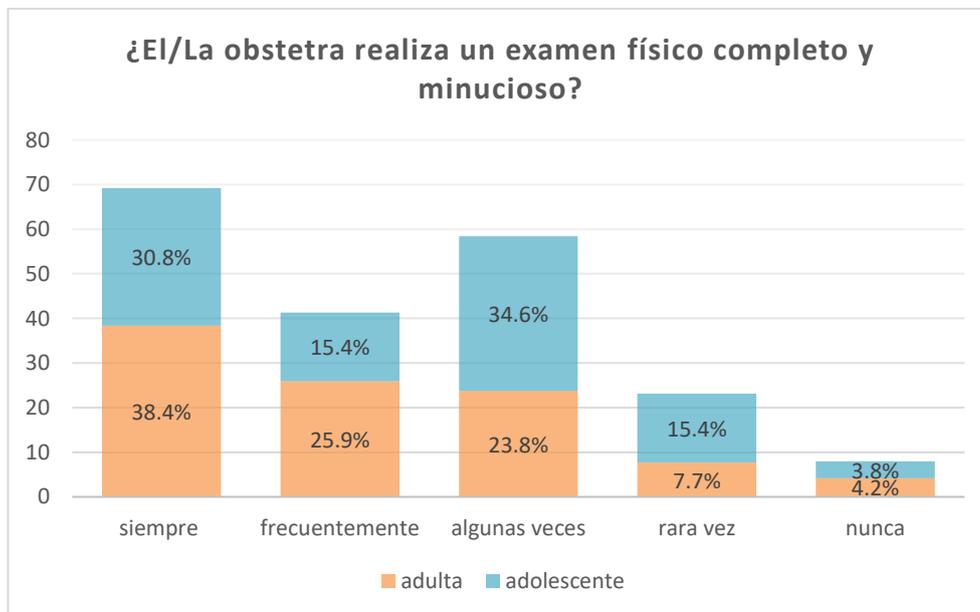
También se consultó si el/la obstetra se muestra seguro/a al realizar la consulta donde la gran mayoría de gestantes adultas 29.4% y gestantes adolescentes 26.9% indicaron algunas veces.

Figura 10. **Dimensión en seguridad:** Seguridad del obstetra en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



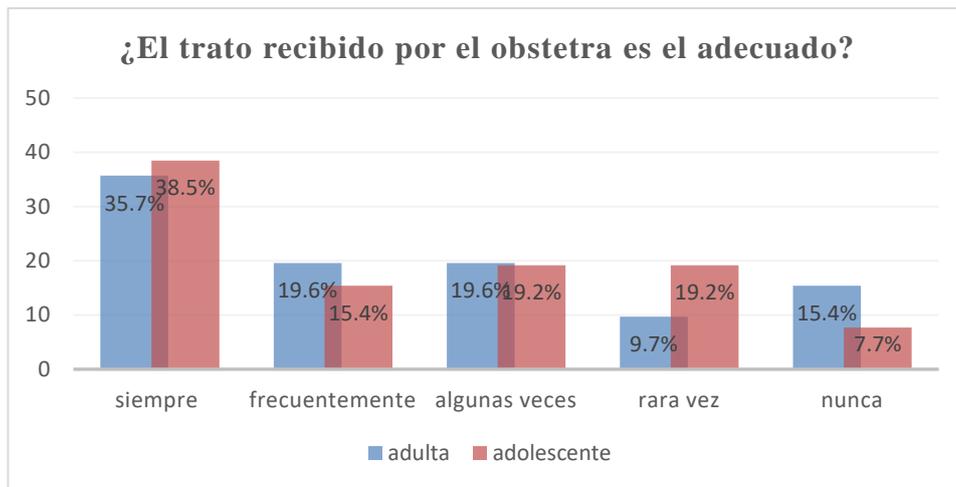
Por último, se consultó si el/la obstetra realiza un examen físico completo y minucioso donde la gran parte de gestantes adultas 38.4% indicaron siempre, en comparación con las gestantes adolescentes 34.6% indicando algunas veces.

Figura 11. **Dimensión en seguridad:** Realización del examen físico en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



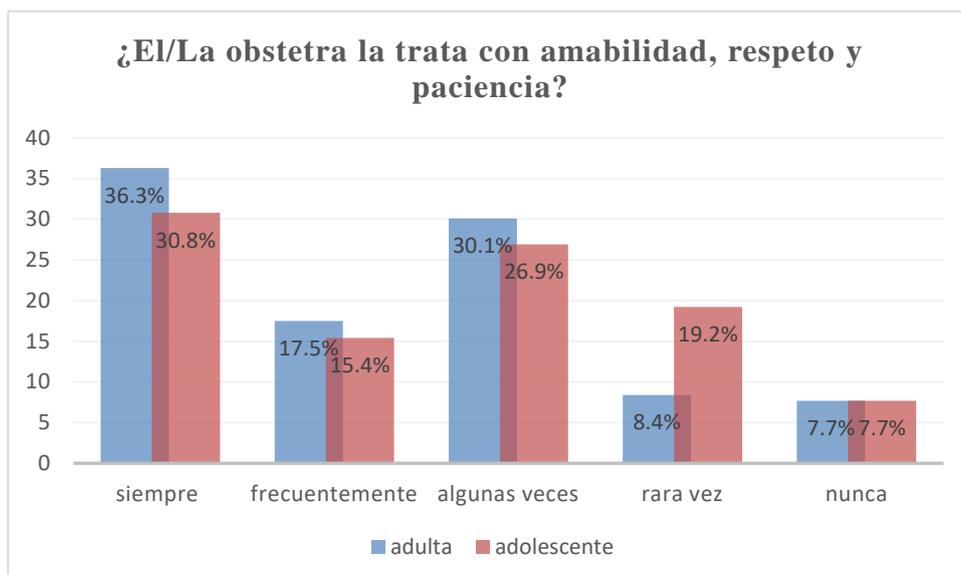
En lo que respecta la empatía, se consultó sobre el trato recibido por el/la obstetra era el adecuado, donde la mayoría de gestantes adultas 35.7% y gestantes adolescentes 38.5% indicaron siempre.

Figura 12. **Dimensión en empatía:** Adecuado trato del obstetra en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



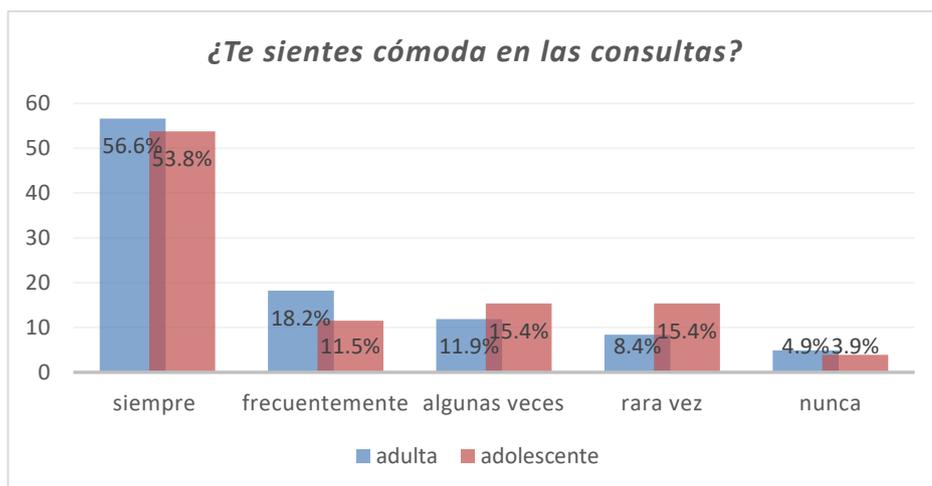
Por otro lado, se consultó si el/la obstetra la trata con amabilidad, respeto y paciencia lo cual el 36.9% de gestantes adultas y 30.8% de gestantes adolescentes indicaron siempre, además un 30.1% de gestantes adultas y 26.9% de gestantes adolescentes indicaron algunas veces.

Figura 13. **Dimensión en empatía:** Amabilidad, respeto y paciencia en el trato del obstetra en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



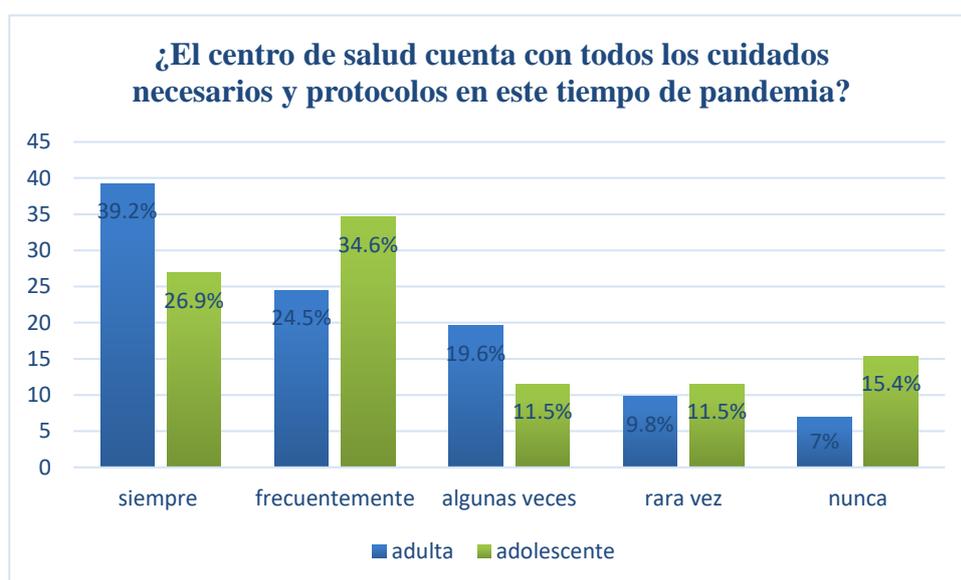
Por último, de las pacientes que se sienten cómodas en sus consultas el 56.6% de gestantes adultas y 53.8% de gestantes adolescentes indicaron siempre.

Figura 14. **Dimensión en empatía:** Comodidad en el control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



Como ultima dimensión, con respecto a los aspectos tangibles se consultó si el centro de salud contaba con los cuidados necesarios y protocolos, lo cual la gran mayoría de gestantes adultas 39.2% indicaron siempre en comparación con las gestantes adolescentes 34.6% indicaron frecuentemente.

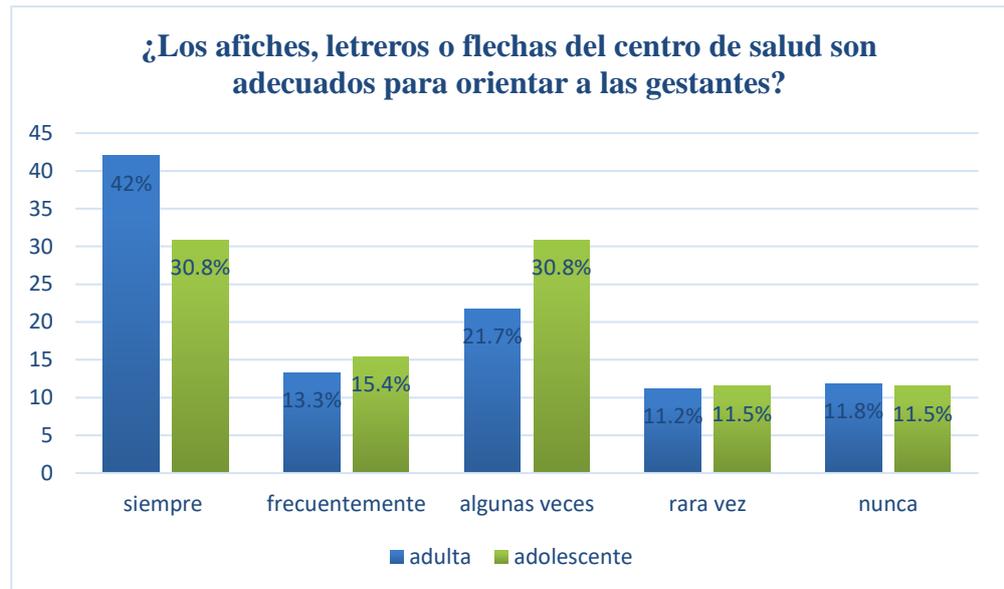
Figura 15. **Dimensión en aspectos tangibles:** Protocolos por pandemia del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



Con respecto a los afiches, letreros que cuenta el centro de salud se consultó si eran adecuados para orientar a las gestantes lo cual 42% de gestantes

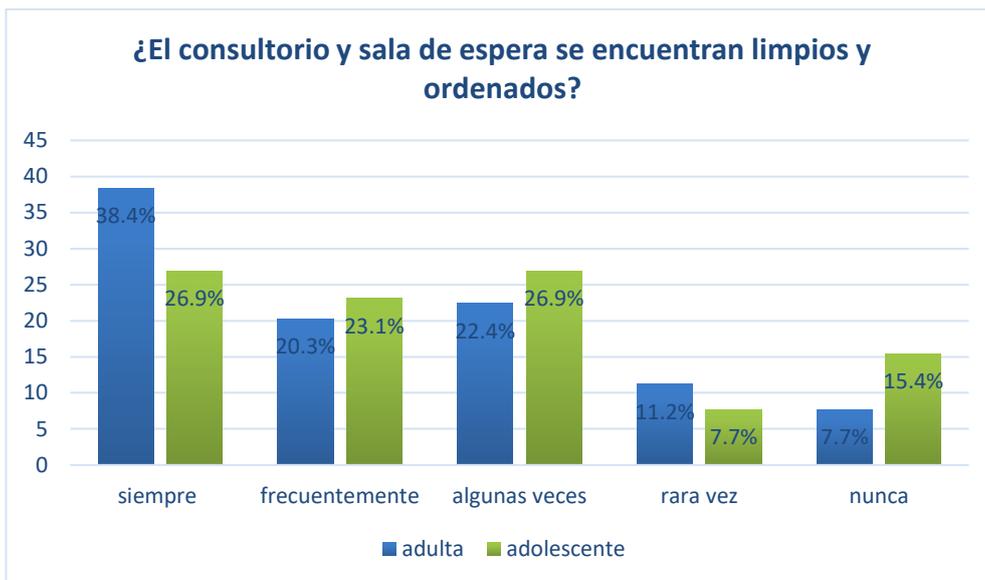
adultas indicaron siempre en comparación con las gestantes adolescentes 30.8% que indicaron algunas veces.

Figura 16. **Dimensión en aspectos tangibles:** Material publicitario del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



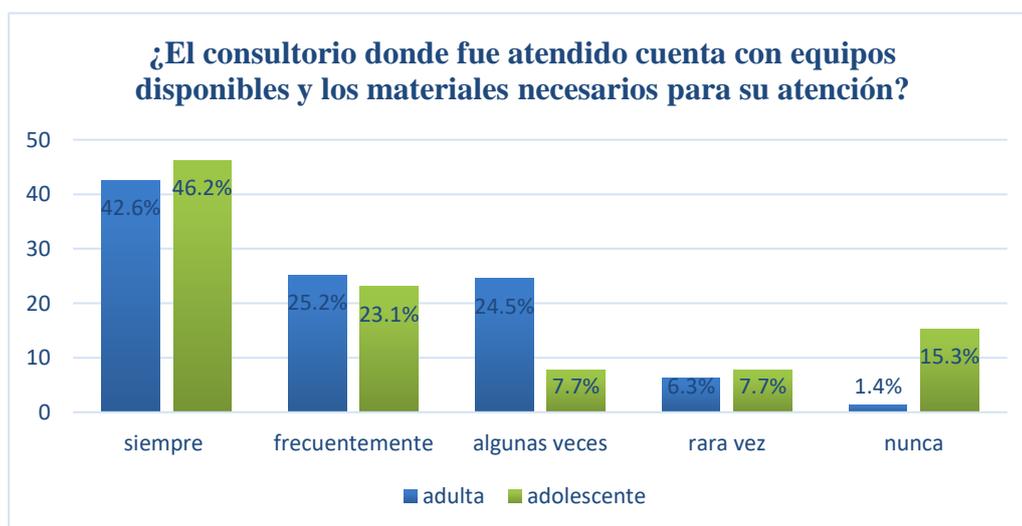
En lo que conlleva la limpieza de los consultorios, si se encuentran limpios y ordenados donde 38.4% de gestantes adultas indicaron siempre en comparación con las gestantes adolescentes 26.9% indicaron algunas veces.

Figura 17. **Dimensión en aspectos tangibles:** Limpieza y orden del consultorio en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



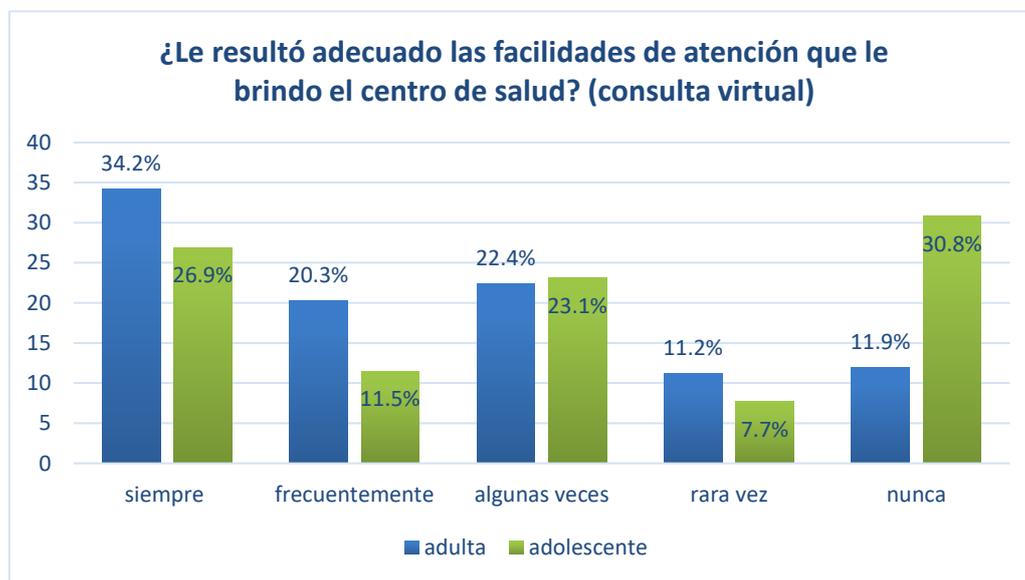
Por otro lado, se preguntó si el consultorio contaba con los equipos necesarios para su atención del cual la mayoría de gestantes adultas 42.6% y gestantes adolescentes 46.2% indicaron siempre.

Figura 18. **Dimensión en aspectos tangibles:** Equipos de materiales en consultorio del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



Por último, una pregunta muy importante fue si las gestantes estaban satisfechas con que algunas citas sean de manera virtual dándole las facilidades por la situación. Donde la gran mayoría de gestantes adultas 34.2% indicaron siempre mientras que la gran mayoría de gestantes adolescentes 30.8% indicaron nunca.

Figura 19. **Dimensión en aspectos tangibles:** Facilidades de atención del centro de salud en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021



## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El estudio obtuvo como resultado según la escala de Likert que un 93.7% de gestantes adultas y un 88.5% de gestantes adolescentes se encuentran satisfechas con el control prenatal en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II. Por otro lado, un 6.3% de gestantes adultas y un 11.5% de gestantes adolescentes están medianamente satisfechas. Teniendo en cuenta que no hay gestantes adultas ni adolescentes que se encuentren insatisfechas con el control prenatal.

Considerando estudios previos, las cifras de satisfacción sobre el control prenatal obtenido en este estudio, es casi similar e incluso menor el porcentaje de satisfacción en comparación de estudios internacionales, donde se hallaron valores de satisfacción de 91% y 90% (5-7). Por el contrario, se obtuvo mayor porcentaje de satisfacción en relación con estudios nacionales, donde se evidenció un nivel de satisfacción de 37% y 45.60% (11-14). Es probable que, en comparación con otros estudios como en Nigeria, esté pueda ser diferenciado por los determinantes sociales. Como los servicios receptivos (servicio rápido sin prisas) trato no discriminatorio y empatía al personal. (7)

Considerando distintas dimensiones de la satisfacción, con lo que respecta la dimensión de fiabilidad, tanto gestantes adultas y adolescentes obtuvieron un nivel de satisfacción de 75.5% y 80.8% respectivamente, en comparación con el estudio realizado por Huaccho, S. donde obtuvo un 46.4% de satisfacción en la dimensión de fiabilidad. En el punto específico del precio de los trámites el estudio estableció que un 16.1% de gestantes adultas y un

11.5% de gestantes adolescentes se encontraba insatisfecha, similar a otro estudio donde se vio afectado negativamente por el pago de bolsillo por la atención. (7) Este punto es muy importante, ya que muchos de los pacientes al no contar con un buen nivel económico cese de la asistencia a los centros de salud, siendo esto un problema de salud pública.

Por otro lado, las percepciones de las gestantes adolescentes con relación a la atención recibida en el servicio de control prenatal, en un estudio local (11) demuestra que tienen un alto porcentaje que la atención recibida es mala de 38% a comparación con la atención recibida en este estudio que obtuvo un 25.2% de gestantes adultas y un 26.9% de gestantes adolescentes que se encuentran insatisfechas con el trato recibido. Se debe considerar de suma importancia este punto, ya que, si cada paciente se encuentra cómodo y satisfecho con la atención que está recibiendo sobre todo en un centro de salud ayudaría a aumentar las posibilidades que este continúe acudiendo a sus citas programadas y no cese de esta por una mala atención que recibió poniendo en riesgo su salud, y en este caso la del bebé.

Considerando otras dimensiones de la satisfacción como capacidad de respuesta, los hallazgos en este estudio obtuvo un 98.6% en gestantes adultas y un 100% de gestantes adolescentes satisfechas superando a otro estudio local que obtuvo 42.3%. Además, en lo que respecta la dimensión de seguridad también supera con un 83.9% de gestantes adultas y un 65.4% de gestantes adolescentes a un 52% en el estudio local y por último en la dimensión de empatía supera con un 74.8% de gestantes adultas y un 73.1% de gestantes

adolescentes a un 47,8% de gestantes satisfechas. (13) Es probable que a comparación con este estudio local se refleje diferencia en estas dimensiones ya que cada centro de salud cuenta con distintas maneras de atención a los pacientes, se sabe que cada centro de salud cuenta con su protocolo de atención. Para esto, es recomendable que se pueda capacitar a los profesionales de salud para poder así obtener una buena satisfacción del paciente.

En relación con la dimensión de aspectos tangibles, este estudio en obtuvo un 95.8% de gestantes adultas y un 96.2% de gestantes adolescentes satisfechas, 4.2% de gestantes adultas medianamente satisfechas y un 3.8% de gestantes adolescentes insatisfechas, la cual a comparación con otro estudio local este supera los porcentajes teniendo un 76.6% de gestantes satisfechas, el 21.7% medianamente satisfecha y el 1.6% insatisfechas (12). En este estudio se consideró algunos puntos donde se obtuvo mayor insatisfacción en esta dimensión, la cual incluyó que, si eran adecuados los afiches, letreros o flechas del centro de salud, la limpieza en los consultorios y por último si los consultorios contaban con los equipos necesarios para su atención. Por ello, se debe tener en cuenta que estos puntos son importantes para la atención de cualquier paciente, ya que, todo centro de salud debe contar con los requisitos necesarios para satisfacer tanto las necesidades como las expectativas de los pacientes y así estos se sientan cómodos y no cesen de su asistencia.

Dentro de las limitaciones del estudio la selección de pacientes no fue probabilística por ende no permite extrapolar los resultados.

Por otro lado, no hubo comparación con otros estudios ya que hasta el momento no se ha estudiado la satisfacción en dos poblaciones de gestantes especificando las edades.

Ya que el diseño fue descriptivo, no permite indagar sobre la existencia o no de una asociación entre la edad y satisfacción de las gestantes.

### ***Conclusiones***

La mayoría de las gestantes adultas 93.7% y adolescentes 88.5% se encuentran satisfechas con el control prenatal recibido en dicho centro. Un mínimo porcentaje 6.3% de gestantes adultas y 11.5% de gestantes adolescentes se encuentran medianamente insatisfechas, donde la gran parte de insatisfacción se localizó en lo que respecta la dimensión de empatía

Respecto a la dimensión fiabilidad el 75.5% de gestantes adultas y el 80.8% de gestantes adolescentes se encuentran satisfechas, donde un mínimo porcentaje 2.1% de gestantes adultas se encuentran insatisfechas con esta dimensión. Contando que ninguna gestante adolescente se encontró insatisfecha.

Según la dimensión capacidad de respuesta, la mayoría de gestantes adultas 98.6% y el 100% de gestantes adolescentes se encuentran satisfechas con la capacidad de respuesta del centro de salud.

En relación a la dimensión de seguridad, el 83.9% de gestantes adultas y 65.4% de gestantes adolescentes se encuentran satisfechas con el mínimo

porcentaje de gestantes adolescentes 3.8% que se encuentran insatisfechas con la dimensión.

Sobre la dimensión de la empatía el 74.8% de gestantes adultas y el 73.1% de gestantes adolescentes se encontraron satisfechas, sin embargo, un 2.1% de gestantes adultas y un 3.8% de gestantes adolescentes se encontraron insatisfechas considerando que hay que trabajar en esa dimensión sin diferencia alguna.

Por último, la dimensión de aspectos tangibles un gran porcentaje 95.8% de gestantes adultas y 96.2% de gestantes adolescentes se encuentran satisfechas considerando un 3.8% de gestantes adolescentes que se encuentra insatisfecho con esta dimensión.

Por otro lado, la mayoría de gestantes encuestadas cuenta con secundaria completa (81.8% de gestantes adultas y 88.5% de gestantes adolescentes) la mayoría son convivientes (44.8% gestantes adultas y 34.6% gestantes adolescentes), además de un gran porcentaje se dedica al hogar (58.0% de gestantes adultas, 23.1% gestantes adolescentes).

### ***Recomendaciones***

Al Centro Materno Infantil Santa Luzmila, se le recomienda implementar estrategias para elevar el nivel de satisfacción en gestantes adolescentes sobre los controles prenatales, sobre todo en las dimensiones que obtuvieron menor satisfacción.

Se sugiere crear capacitaciones tanto para el personal que labora en dicho establecimiento y abarcar temas sobre medidas de atención según las edades.

Considerar la implementación de afiches, folletos, letreros de gestación adolescente con la finalidad que la población se sienta cómoda en el propio centro y no se genere sensación de ser excluidas.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Internet]. Sitio web [consultado el 12 de diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
2. Castillo Ávila Y, Villareal Villanueva M, Correa E, Pinzón Consuegra A, Carrascal Soto H. Satisfacción de usuarias del control prenatal en instituciones de salud públicas y factores asociados. Hacia la Promoción de la Salud. Cartagena [Internet] [consultado 30 de octubre 2020] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a10.pdf>
3. Tovar Huamancayo S. Grado de satisfacción de las gestantes al recibir atención prenatal en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión del Callao, Mayo-Diciembre 2003. [Internet] Lima, Biblioteca Central de la UNMSM 2004. [consultado 30 de octubre 2020]. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/monografias/salud/tovar\\_hs/contenido.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtual/monografias/salud/tovar_hs/contenido.htm)
4. Lau López Santiago, Rodríguez Cabrera Aída, Pría Barros María del Carmen. Problemas de salud en gestantes y su importancia para la atención al riesgo reproductivo preconcepcional. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2013[citado 02 de Marzo del 2023];(39)836-849. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662013000500004&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000500004&lng=es)

5. INFOBAE, Embarazo adolescente en Perú: zonas rurales del país presentan mayores casos, Infobae, 2022. [consultado 12 de octubre de 2022] - Disponible en: [https://www.infobae.com/america/peru/2022/09/24/embarazo-adolescente-en-peru-el-mayor-porcentaje-de-casos-se-presenta-en-zonas-rurales-del-pais/#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Salud%20\(Minsa,entre%20el%202020%20y%202021.](https://www.infobae.com/america/peru/2022/09/24/embarazo-adolescente-en-peru-el-mayor-porcentaje-de-casos-se-presenta-en-zonas-rurales-del-pais/#:~:text=El%20Ministerio%20de%20Salud%20(Minsa,entre%20el%202020%20y%202021.)
6. Canzio Meneses, C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018. [Titulación] Repositorio USIL, 2019. [citado 15 de noviembre del 2022]. Recuperado de: <https://repositorio.usil.edu.pe/items/ccf96aa7-2099-4897-b705-d3da418b24d8>
7. Hernández Vásquez A, Rojas Roque C, Prado Galbarro F, Bendezu Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica. [Internet] 2019 [consultado 15 de noviembre del 2022] 36(4):620-8. Disponible de: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515>
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud [Internet] 2016. [consultado 03 de noviembre del 2022] Disponible en: [http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME\\_FINAL\\_ENSUSALUD\\_2016.pdf](http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf).
9. Gregory P, Heaman M, Mignone J, Moffatt M. Predictors of Women's Satisfaction with Prenatal Care in a Canadian Setting. Matern Child Health [Internet] 2020

- [consultado 15 de Julio del 2022] 24(2) 186-195. Disponible en:  
<http://dx.doi.org/10.1007/s10995-019-02834-0>
10. Mayorga-Mogollón L, Sejín-Vásquez C, Pérez-Gómez M, Guzmán-Martínez J. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Rev Univ Ind Santander Salud [Internet] 2019 [consultado 03 de noviembre del 2022] 51(3) 220-227. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072019000300220](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072019000300220)
11. Onyeajam D, Xirasagar S, Khan M, Hardin J, Odutolu O. Antenatal care satisfaction in a developing country: a cross-sectional study from Nigeria. BMC Public Health [Internet] 2018 [consultado 26 de Agosto del 2022] 18 (1) 368. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12889-018-5285-0>
12. Oluwaseyi A, Jukic A, McGarvey S, Muasau-Howard B, Faiai M, Hawley N. Predictors of prenatal care satisfaction among pregnant women in American Samoa. BMC Pregnancy Childbirth [Internet] 2017. [consultado 03 de noviembre del 2022] 17(1) 381. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1186/s12884-017-1563-6>
13. Valdés Abreu B, Marcheco Teruel B, Carmenate Naranjo D, Licourt Otero D. Funcionamiento de los servicios de atención prenatal y satisfacción de las gestantes en el municipio Pinar del Río. Genética comunitaria. [Internet] 2016. [consultado 02 de agosto del 2022] Disponible en:  
<http://geneticacomunitaria2017.sld.cu/index.php/gencom/2017/paper/view/351>
14. Callata Mamani R. Factores que influyen la satisfacción de la atención con el cumplimiento del control prenatal en el puesto de salud Villa Jesús, Arequipa

- 2020”. [Tesis de especialidad]. Universidad Católica de Santa María. Repositorio institucional UCSM. 2020 [consultado 15 de Agosto del 2022] Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM\\_4c831c5c5755084bc5d89f848767d113](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCSM_4c831c5c5755084bc5d89f848767d113)
15. Huaccho Malpica S. Nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017. [Tesis de titulación]. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Repositorio institucional UNDAC. 2019 [consultado 15 de Agosto del 2022]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/918>
16. Mogollón Rea K. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero – febrero 2016. [Tesis de titulación]. Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Repositorio Institucional UNMSM. 2016 Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4812/Mogoll%F3n\\_rk.pdf?sequence=3](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4812/Mogoll%F3n_rk.pdf?sequence=3)
17. Heredia Chocce J. Grado de satisfacción de las gestantes adolescentes sobre la atención prenatal recibida, en el Centro de Salud San Fernando Ate Vitarte - Lima Enero mayo 2016. [Tesis de titulación]. Universidad Privada Sergio Bernales. Repositorio institucional UPSB. 2016 Recuperado de: <http://repositorio.upsb.edu.pe/xmlui/handle/UPSB/89>
18. Rojas Rodriguez P. Satisfacción ante la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Santa Ana Huancavelica, 2014. [Tesis de titulación]. Universidad Nacional de Huancavelica. Repositorio Institucional UNH. 2014.

Recuperado de: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/29f81f9c-cf27-4c03-b7dc-2bcf7e67b8cd>

19. Jiménez Martínez A, Peralta Cerda E, Hinojosa García L, García García P, Castillo Muraira Y, Miranda Posadas C. Beneficios y barreras percibidos por las adolescentes embarazadas en el control prenatal. Ciencia UANL, , [Internet] 2012 [consultado 15 de Agosto del 2022] 15(57) 81-92. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/402/40223164013.pdf>
20. Ministerio de Salud. Guías de práctica clínica para la atención de emergencias obstétricas según nivel de capacidad resolutive 2007. [Internet] Dirección General de Salud de las Personas. Estrategia Sanitaria Nacional de Salud Sexual y Reproductiva. [Consultado 12 de Enero]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/IMP/852\\_IMP198.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/IMP/852_IMP198.pdf)
21. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. (2011)
22. Millones Zagal P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. [Tesis de titulación]. Universidad de Piura. (2010) [Consultado 12 de Enero]. Disponible en: [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING\\_479.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Ospina Rave B, Sandoval J, Aristizábal Botero C, Ramírez Gomez M. La escala de Likert en la valoración de los conocimientos y las actitudes de los profesionales de enfermería en el cuidado de la salud. Antioquia, 2003. Investigación y

- Educación en Enfermería. [Internet]. 2005. [Consultado 12 de Enero]. 23(1) 14-29. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105215401002.pdf>
24. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú [Internet] Rev. Fac. Med. Hum. 2020 [consultado 15 de Agosto del 2022] 20 (3) 397–403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract)
25. Hernández Sampieri R. Metodología de la investigación. [Internet]. 2014 [Consultado 18 de Mayo]. Disponible en : <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
26. OMS. Programa de Orientación en Salud Adolescente para Proveedores de Salud. [Internet]. 2009 [Consultado 18 de Mayo]. Disponible en : <https://www.paho.org/es/documentos/oms-programa-orientacion-salud-adolescente-para-proveedores-salud>
27. Otzen, T. Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. [Internet] 35(1):227-232, 2017. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
28. Robles Garrote P, Rojas M. La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. Revista Nebrija [Internet] 2015 [consultado 14 febrero de 2022] Disponible en: <https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica->

[aplicada.html#:~:text=El%20juicio%20de%20expertos%20es,evidencia%2C%20juicios%20y%20valoraciones%E2%80%9D%20](#)

29. Cueva Pérez I, Guivin-Ballena B, Soto Cáceres V . Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque, Perú, 2019 a 2020: Quality of care of prenatal control in a health establishment of the district of Lambayeque, Perú, 2019 to 2020. Rev.exp.med. [Internet]. 14 de julio de 2021 [citado 26 de mayo de 2023];7(2). Disponible en: <https://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/531>
30. Quevedo P. Violencia Obstétrica: Una manifestación oculta de la Desigualdad de Género [Tesis de titulación].Universidad Nacional de Cuyo 2012. [consultado 14 febrero de 2015] Disponible en: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitaes/4785/tesisquevedo.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitaes/4785/tesisquevedo.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO N° 1. Matriz de consistencia

Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en al año 2021				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	
¿Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021?	Describir la diferencia entre el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en al año 2021	<p><b>Hipótesis nula</b> No existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021</p> <p><b>Hipótesis alterna</b> Existe diferencia significativa entre el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021</p>	<p><b>Variable 1:</b> Características sociodemográficas Son el conjunto de características biológicas, socioeconómico culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que puedan ser medibles.</p> <p><b>Variable 2:</b> nivel de satisfacción Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece.</p> <p><b>Dimensiones:</b> -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Aspectos tangibles</p> <p><b>Variable 3:</b> edad de la gestante</p>	Tipo y diseño de investigación
¿Cuáles son las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021?	Identificar las características sociodemográficas de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021			Técnicas: Encuesta
¿Cuál es el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021?	Identificar el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021			Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adolescentes atendidas en el	Identificar el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adolescentes atendidas en el Centro			

Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021?	Materno Infantil Santa Luzmila II en el año 2021		Tiempo que ha vivido la mujer, contando desde su nacimiento hasta el momento que se embaraza.	
----------------------------------------------------------	--------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------	--

ANEXO N° 2. Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Opción de respuesta	Clasificación	Escala	
Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.	Adolescente	Menores de 19 años				
		Adulto	Mayores de 24 años				
Características sociodemográficas	Son el conjunto de características biológicas, socioeconómico culturales que están presentes en la población sujeta a estudio, tomando aquellas que puedan ser medibles.	Grado de instrucción		Primaria Secundaria Superior		Ordinal	
		Estado civil		Soltera Conviviente Casada Divorciada			
		Ocupación		Ama de casa Empleada Estudiante			
Nivel de satisfacción	Es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que esta le ofrece. (22)	Fiabilidad	Trámites para cita Cumplimiento al horario de cita Lenguaje claro	Siempre Frecuentemente	Según la escala de Likert (23)	Ordinal	
				Algunas veces			Satisfecho
				Rara vez Nunca			
		Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Tiempo de consulta	Siempre Frecuentemente	Medianamente satisfecho		
Algunas veces							

				Rara vez Nunca	Insatisfecho	
		Seguridad	Privacidad Resolver dudas	Siempre Frecuentemente		
				Algunas veces		
				Rara vez Nunca		
		Empatía	Prestador del servicio Trato recibido	Siempre Frecuentemente		
				Algunas veces		
				Rara vez Nunca		
		Aspectos tangibles	Infraestructura Materiales Limpieza Protocolos	Siempre Frecuentemente		
				Algunas veces		
				Rara vez Nunca		

### CUESTIONARIO

**Esta información es confidencial y anónima, siendo usado para complementar la presente investigación. “Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – 2021”. La invitamos a responder con sinceridad las siguientes preguntas.**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Grado de instrucción:** Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

**Estado civil:** Soltera ( ) Conviviente ( ) Casada ( ) Divorciada ( )

**Ocupación:** Ama de casa ( ) Empleada ( ) Estudiante ( ) Otro: \_\_\_\_\_

1. ¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

2. ¿Usted encuentra citas disponibles o las obtiene con facilidad?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

3. ¿Se siente conforme con el costo de los trámites, análisis, exámenes, ecografías, etc.?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez

e) Nunca

4. ¿El tiempo de espera para ser atendida es rápido?

a) Siempre

b) Frecuentemente

c) Algunas veces

d) Rara vez

e) Nunca

5. ¿El tiempo de la consulta es suficiente para resolver todas sus dudas?

a) Siempre

b) Frecuentemente

c) Algunas veces

d) Rara vez

e) Nunca

6. ¿Durante la atención en el consultorio se producen interrupciones?  
(llamadas, entradas de personas, etc.)

a) Siempre

b) Frecuentemente

c) Algunas veces

d) Rara vez

e) Nunca

7. ¿Le explican detalladamente cómo va la evolución de su embarazo y de manera clara?

a) Siempre

b) Frecuentemente

c) Algunas veces

d) Rara vez

e) Nunca

8. ¿El/ La obstetra que la atiende lo orienta sobre los procedimientos que se le va a realizar?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

9. ¿Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

10. ¿El/La obstetra se muestra seguro/a al realizar la consulta?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

11. ¿El/La obstetra realiza un examen físico completo y minucioso?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

12. ¿El trato recibido por el obstetra es el adecuado?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces

- d) Rara vez
- e) Nunca

13. ¿El/La obstetra la trata con amabilidad, respeto y paciencia?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

14. ¿Te sientes cómoda en las consultas?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

15. ¿El centro de salud cuenta con todos los cuidados necesarios y protocolos en este tiempo de pandemia?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

16. ¿Los afiches, letreros o flechas del centro de salud son adecuados para orientar a las gestantes?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

17. ¿El consultorio y sala de espera se encuentran limpios y ordenados?

- a) Siempre

- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

18. ¿El consultorio donde es atendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) Algunas veces
- d) Rara vez
- e) Nunca

19. ¿Le resultó adecuado las facilidades de atención que le brindó el centro de salud? (consulta virtual)

- a) Sí
- b) No

Versión Online

Link: [https://docs.google.com/forms/d/1IPZ\\_N1VGoDJsS5zo4PNBupVplR6559IBHDi\\_Pzj60r4/edit](https://docs.google.com/forms/d/1IPZ_N1VGoDJsS5zo4PNBupVplR6559IBHDi_Pzj60r4/edit)

ANEXO N° 4: Reporte de validación del instrumento

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS**

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS: “Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - 2021.”

**Investigadores: Joselyn Jahaira Vilela Apolaya**

**Indicación:** Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de la encuesta que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

DIMENSIÓN / ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?					X
¿Usted encuentra citas disponibles o las obtiene con facilidad?					X
¿Se siente conforme con el costo de los trámites, análisis, exámenes, ecografías, etc.?					X
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
¿El tiempo de espera para ser atendida es rápido?					X
¿El tiempo de la consulta es suficiente para resolver todas sus dudas?					X
¿Durante la atención en el consultorio se producen interrupciones? (llamadas, entradas de personas, etc.)					X
¿Le explica detalladamente cómo va la evolución de su embarazo y de manera clara?					X

¿El/La obstetra lo atiende lo orienta sobre los procedimientos que se le va a realizar?					X
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
¿Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad?					X
¿El/La obstetra se muestra seguro/a al realizar la consulta?					X
¿El/La obstetra realiza un examen físico completo y minucioso?					X
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
¿El trato recibido por el obstetra de salud es el adecuado?					X
¿El/La obstetra la trata con amabilidad, respeto y paciencia?					X
¿Te sientes cómoda en las consultas?					X
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>					
¿El centro de salud cuenta con todos los cuidados necesarios y protocolos en este tiempo de pandemia?					X
¿Los afiches, letreros o flechas del centro de salud son adecuados para orientar a las gestantes?					X
¿El consultorio y sala de espera se encuentran limpios y ordenados?					X
¿El consultorio donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?					X
¿Le resultó adecuado las facilidades de atención que le brindo el centro de salud? (consulta virtual)					X

### PROMEDIO DE VALORACIÓN

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy poco      b) Poco      c) Regular      d) Aceptable       Muy aceptable

#### Recomendaciones:

1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: EL TÉRMINO CORRECTO ES: EDAD DE LA GESTANTE
2. NO FIGURA SI EL INSTRUMENTO ES DE AUTORÍA PROPIA O ES TOMADO DE OTRA INVESTIGACIÓN

3. EL INSTRUMENTO ES CUESTIONARIO

Nombres y Apellidos	CECILIA INÉS MEJÍA GOMERO	DNI N°	10732543
Correo electrónico	<a href="mailto:cecilia.mejia@upn.pe">cecilia.mejia@upn.pe</a>		
Grado académico	MAGÍSTER	Teléfono	995730005
Mención	DOCENCIA E INVESTIGACIÓN EN SALUD		



Firma

**Lugar y fecha:** LIMA, 26 DE ENERO DE 2021

## INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
MEJÍA GOMERO CECILIA INÉS	DOCENTE- UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE	CUESTIONARIO	JOSELYN VILELA
<b>Título de la investigación:</b>			
"Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - 2021"			

### ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%							
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																				X				
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																								X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																								X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente.																								X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																								X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la																								X



## FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS: “Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - 2021.”

Investigadores: **Joselyn Jahaira Vilela Apolaya**

**Indicación:** Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de satisfacción SERVQUAL adaptado al control prenatal que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

DIMENSIÓN / ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				X	
¿Usted encuentra citas disponibles o las obtiene con facilidad?				X	
¿Se siente conforme con el costo de los trámites, análisis, exámenes, ecografías, etc.?				X	
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
¿El tiempo de espera para ser atendida es rápido?				X	
¿El tiempo de la consulta es suficiente para resolver todas sus dudas?				X	
¿Durante la atención en el consultorio se producen interrupciones? (llamadas, entradas de personas, etc.)					X
¿Le explica detalladamente cómo va la evolución de su embarazo y de manera clara?					X
¿El/La obstetra lo atiende lo orienta sobre los procedimientos que se le va a realizar?					X
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					

¿Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad?				X	
¿El/La obstetra se muestra seguro/a al realizar la consulta?				X	
¿El/La obstetra realiza un examen físico completo y minucioso?				X	
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
¿El trato recibido por el obstetra de salud es el adecuado?					X
¿El/La obstetra la trata con amabilidad, respeto y paciencia?				X	
¿Te sientes cómoda en las consultas?				X	
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>					
¿El centro de salud cuenta con todos los cuidados necesarios y protocolos en este tiempo de pandemia?					X
¿Los afiches, letreros o flechas del centro de salud son adecuados para orientar a las gestantes?				X	
¿El consultorio y sala de espera se encuentran limpios y ordenados?				X	
¿El consultorio donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X	
¿Le resultó adecuado las facilidades de atención que le brindo el centro de salud? (consulta virtual)					X

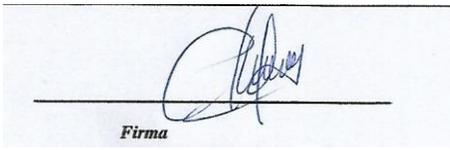
### PROMEDIO DE VALORACIÓN

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy poco      b) Poco      c) Regular       d) Aceptable      e) Muy aceptable

Recomendaciones:.....  
 .....

Nombres y Apellidos	Jenny S. Villafuerte Torrejón	DNI N°	44455645
Correo electrónico	J_villafuerte@outlook.com		
Grado académico	Magister	Teléfono	941482801
Mención	Obstetra		



*Firma*

**Lugar y fecha:** Lima 12 de Marzo

**INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y Nombres del Informante</b>	<b>Cargo e Institución donde labora</b>	<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Autor(a) (es) del Instrumento</b>
Jenny S. Villafuerte Torrejón	Obstetra- Policlínico Nova Salud	Cuestionario	Joselyn Vilela
<b>Título de la investigación:</b> Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa L uzmila II – 2021			

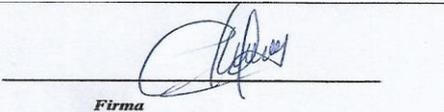
**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado.																			X			
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																					X	
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																					X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica coherente.																					X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																				X		
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																				X		
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico - científico.																X						
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																			X			
<b>METODOLOGIA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnostico																				X		
<b>PROMEDIO</b>																							

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Procedente su aplicación    
 Procedo su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan    
 No procede su aplicación

X

Lima 12 de Marzo	41455645	 Firma	941482801
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI N°</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>

## FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS: “Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - 2021.”

Investigadores: **Joselyn Jahaira Vilela Apolaya**

**Indicación:** Señor especialista se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del cuestionario de satisfacción SERVQUAL adaptado al control prenatal que le mostramos, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

1.- Muy poco	2.- Poco	3.- Regular	4.- Aceptable	5.- Muy aceptable
--------------	----------	-------------	---------------	-------------------

DIMENSIÓN / ITEMS	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?				X	
¿Usted encuentra citas disponibles o las obtiene con facilidad?				X	
¿Se siente conforme con el costo de los trámites, análisis, exámenes, ecografías, etc.?				X	
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
¿El tiempo de espera para ser atendida es rápido?				X	
¿El tiempo de la consulta es suficiente para resolver todas sus dudas?				X	
¿Durante la atención en el consultorio se producen interrupciones? (llamadas, entradas de personas, etc.)					X
¿Le explica detalladamente cómo va la evolución de su embarazo y de manera clara?				X	
¿El/La obstetra lo atiende lo orienta sobre los procedimientos que se le va a realizar?				X	
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
¿Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad?				X	
¿El/La obstetra se muestra seguro/a al realizar la consulta?				X	
¿El/La obstetra realiza un examen físico completo y minucioso?				X	

<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
¿El trato recibido por el obstetra de salud es el adecuado?				X	
¿El/La obstetra la trata con amabilidad, respeto y paciencia?				X	
¿Te sientes cómoda en las consultas?				X	
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>					
¿El centro de salud cuenta con todos los cuidados necesarios y protocolos en este tiempo de pandemia?				X	
¿Los afiches, letreros o flechas del centro de salud son adecuados para orientar a las gestantes?				X	
¿El consultorio y sala de espera se encuentran limpios y ordenados?				X	
¿El consultorio donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?				X	
¿Le resultó adecuado las facilidades de atención que le brindo el centro de salud? (consulta virtual)					X

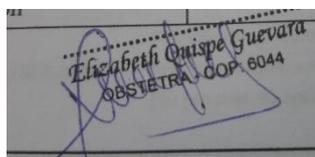
### PROMEDIO DE VALORACIÓN

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy poco      b) Poco      c) Regular       d) Aceptable      e) Muy aceptable

Recomendaciones:.....  
 .....

Nombres y Apellidos	Elizabeth Quispe Guevara	DNI N°	07942202
Correo electrónico	<a href="mailto:Elita2909@hotmail.com">Elita2909@hotmail.com</a>		
Grado académico		Teléfono	961772115
Mención	Obstetra		



*Firma*

**Lugar y fecha:** Lima 12 de Marzo del 2021

**INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y Nombres del Informante</b>	<b>Cargo e Institución donde labora</b>	<b>Nombre del Instrumento</b>	<b>Autor(a) (es) del Instrumento</b>
Elizabeth Quispe Guevara	Obstetra – Policlínico Nova Salud	Cuestionario	Joselyn Vilela
<b>Título de la investigación:</b> Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - 2021			

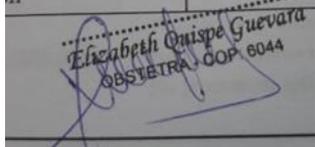
**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado.												X								
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización.																X				
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.																X				
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica coherente.																X				
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad.																X				
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto.																X				
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teórico - científico.																X				
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.																X				
<b>METODOLOGIA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnostico																				X
<b>PROMEDIO</b>																					

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** Procedente su aplicación  
 Procedente su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan  
 No procede su aplicación

X

Lima 12 de Marzo del 2021	07942202		961772115
---------------------------	----------	--------------------------------------------------------------------------------------	-----------

Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono
---------------	--------	-------------------	----------

ANEXO N° 5: Reporte Coeficientes de V de Aiken para las evidencias de validez de contenido -Relevancia

Ítems / jueces	V Aiken	Inferior	Superior
¿El personal de informes le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?	0.83	0.628	1.085
¿Usted encuentra citas disponibles o las obtiene con facilidad?	0.83	0.628	1.085
¿Se siente conforme con el costo de los trámites, análisis, exámenes, ecografías, etc.?	0.83	0.628	1.085
¿El tiempo de espera para ser atendida es rápido?	0.83	0.628	1.085
¿El tiempo de la consulta es suficiente para resolver todas sus dudas?	0.83	0.628	1.085
¿Durante la atención en el consultorio se producen interrupciones? (llamadas, entradas de personas, etc.)	1.00	0.862	1.138
¿Le explican detalladamente cómo va la evolución de su embarazo y de manera clara?	0.92	0.735	1.121
¿El personal de salud que lo atiende lo orienta sobre los procedimientos que se le va a realizar?	0.92	0.735	1.121
¿Durante la atención en el consultorio se respeta su privacidad?	0.83	0.628	1.085
¿La obstetra se muestra segura al realizar la consulta?	0.83	0.628	1.085
¿La obstetra realiza un examen físico completo y minucioso?	0.83	0.628	1.085
¿El trato recibido por el personal de salud es el adecuado?	0.92	0.735	1.121
¿La obstetra la trata con amabilidad, respeto y paciencia?	0.83	0.628	1.085
¿Te sientes cómoda en las consultas?	0.83	0.628	1.085
¿El centro de salud cuenta con todos los cuidados necesarios y protocolos en este tiempo de pandemia?	0.92	0.735	1.121
¿Los afiches, letreros o flechas del centro de salud son adecuados para orientar a las gestantes?	0.83	0.628	1.085
¿El consultorio y sala de espera se encuentran limpios y ordenados?	0.83	0.628	1.085
¿El consultorio donde fue atendido cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	0.83	0.628	1.085
¿Le resultó adecuado las facilidades de atención que le brindó el centro de salud? (consulta virtual)	1.00	0.862	1.138

ANEXO N° 6: Carta de autorización del uso de información de la empresa

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**



Yo GISELA DIAZ CARDENAS identificado con DNI 09963116, en mi calidad de Medico Jefe del área de Medicina de la empresa/institución C.M.I. Santa Luzmila II con R.U.C N°20602217508, ubicada en la ciudad de Lima

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

A la señorita Joselyn Jahaira Vilela Apolaya, identificado con DNI N°72750772, egresado de la carrera profesional de Obstetricia para que utilice la siguiente información de la empresa: Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, con la finalidad de que pueda desarrollar su ( )Trabajo de Investigación, (x)Tesis o ( )Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( )Bachiller, ( )Maestro, ( )Doctor o (x)Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. (para el caso de empresas privadas).
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
( X ) Mencionar el nombre de la empresa.

Firma y sello del Representante Legal o Representante del área  
DNI: 09963116

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Egresado  
DNI: 72750772

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título:** “Nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II - 2021”

Investigadora: Joselyn Jahaira Vilela Apolaya

### Introducción

Siendo estudiante de la universidad Privada del Norte, declaro en esta investigación a usted como participante voluntaria para conocer el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II. Para tal efecto, se le enviará un cuestionario donde se le pide total sinceridad en sus respuestas. Para participar en este estudio sólo se necesitará su firma para el consentimiento informado.

### Riesgos

No hay riesgos para usted ya que no se le realizará ninguna evaluación clínica ni física.

### Beneficios

Los resultados ayudarán a conocer el nivel de satisfacción del control prenatal en gestantes adultas y adolescentes atendidas en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, lo cual ayudará en su mejora en aspectos deficientes encontrados.

### Confidencialidad

Al ser esta encuesta anónima, no se compartirá la identidad de la persona que participe en ella. La información recolectada de su persona será puesta fuera de alcance de terceras personas y solo la investigadora tendrá acceso a ella.

**Derechos:** Si ha leído este documento y ha decidido participar, queda claro que su colaboración será voluntaria. La gestante tiene derecho a no responder alguna pregunta. Si desea puede solicitar una copia de este documento. Si firma esta hoja de consentimiento informado estará participando de esta investigación.

### Declaración del participante e investigadores

Yo, \_\_\_\_\_, declaro voluntaria mi participación en esta investigación.

Firma \_\_\_\_\_