TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

TRABAJO ACADÉMICO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL - MAYO 2025

PRESENTADO POR:

LEIDI PATRICIA SANCHEZ ZEGARRA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ALTO RIESGO Y EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS

JULIACA – PERÚ

2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

TRABAJO ACADÉMICO

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL - MAYO 2025

PRESENTADO POR:

LEIDI PATRICIA SANCHEZ ZEGARRA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ALTO RIESGO Y EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS

APROBADA POR:

PRESIDENTE : _____
Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA

PRIMER MIEMBRO : _____
Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

SEGUNDO MIEMBRO : _____
M.Sc. JULIO CESAR CHUCUYA ZAGA

ASESOR : _____
Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA – SEG04

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 005 - 2026-D-SEP-EPG-UANCV/J

Juliaca, 14 de enero del 2026

VISTOS:
El expediente N° **2026-C-7067**, presentado por el (la) Egresado (a), **SANCHEZ ZEGARRA LEIDI PATRICIA**, quien solicita nominación de jurados. Fecha y hora de sustentación del Trabajo Académico, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

CONSIDERANDO:
Que, el (a) Egresado (a), **SANCHEZ ZEGARRA LEIDI PATRICIA** con DNI. **40965346**, con número de matrícula **1610800221**, ha solicitado asignación de jurados. Fecha y hora de sustentación del Trabajo Académico titulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL – MAYO 2025** para optar el **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ALTO RIESGO Y EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez";

Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **Comité de Investigación;**
Que, mediante **Resolución Directoral N°223-2025-SEP-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN (TRABAJO ACADÉMICO) con Resolución Directoral N° 469-2025-SEP-EPG/UANCV se APRUEBA Y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN titulada: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL – MAYO 2025** la misma que pertenece a la línea de investigación: **SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA - SEG04;**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN.**
Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro **N° 0000141** de fecha 14 de enero del 2026 se nomina jurados de tesis conforme a lo detallado en el acta.

Que, conforme al Artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de la actualidad y de alto valor científico; en uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la Sustentación Presencial del informe final de la investigación (Trabajo Académico), del (a) Egresado (a), **SANCHEZ ZEGARRA LEIDI PATRICIA**, para optar el título de **SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ALTO RIESGO Y EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa del Trabajo Académico a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	:	**Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA**
Primer Miembro	:	**Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA**
Segundo Miembro	:	**M.S.c. JULIO CESAR CHUCUYA ZAGA**
Asesor	:	**Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**

ARTÍCULO TERCERO. - El proceso de la Sustentación del Trabajo Académico en mención, se llevará a cabo:

Fecha	:	**Lunes, 19 de enero del 2026**
Hora	:	**11:00 am.**
Local	:	**Aula N° 207 – CC3 SEGUNDO PISO - UANCV**

ARTÍCULO CUARTO. – El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Enrique Eleuterio Zuñiga Medina
DIRECTOR (e)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

EPG ESCUELA DE POSGRADO UANCV

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 469-2025-SEP-EPG/UANCV

Juliaca, 22 de octubre del 2025

VISTOS:

El Expediente N° **2025-4139**, el (la) egresado (a): **SANCHEZ ZEGARRA LEIDI PATRICIA** con DNI N° **40965346** código de matrícula N° **1610800221** quien solicita Revisión de Informe Final de la Propuesta de Investigación **(Trabajo Académico); acorde al Informe N° 1427-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04) Ficha de Opinión del Informe Final de la Propuesta de Investigación (Trabajo Académico)** de fecha **16 de octubre del 2025**, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de Investigación Científica, Tecnológica y Humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° **2025-4139** el (la) egresado (a): **SANCHEZ ZEGARRA LEIDI PATRICIA** solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Propuesta de Investigación (Trabajo Académico) titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL – MAYO 2025** Linea de Investigación: **SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA - SEG04** para optar el Titulo de **SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ALTO RIESGO Y EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Propuesta de Investigación (Trabajo Académico).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (Trabajo Académico) del **ASESOR (A): Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 1427-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04) Ficha de Opinión del Informe Final de Propuesta de Investigación (Trabajo Académico)** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN (TRABAJO ACADÉMICO) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**. Titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL – MAYO 2025** presentado por el (la) Egresado (a): **SANCHEZ ZEGARRA LEIDI PATRICIA** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR**(a): **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO.**

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, Secretaría Académica y Administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Jorge Rómulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

RESOLUCIÓN DIRECTORAL Nº 223-2025-SEP-EPG-D/UANCV

Juliaca, 11 de agosto del 2025

VISTOS:
El Expediente Nº **2025-006546, de fecha 03 de junio del 2025,** presentado por el (la) Egresado (a): **SANCHEZ ZEGARRA LEIDI PATRICIA,** con DNI Nº **40965346,** código de matrícula Nº **1610800221,** quien solicita Revisión de Propuesta de Trabajo Académico, acorde al **INFORME Nº 640-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02) Ficha de Opinión a la Propuesta del Trabajo Académico** fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:
Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.
Que, con Expediente Nº **2025-006546,** el (la) Egresado (a): **SANCHEZ ZEGARRA LEIDI PATRICIA,** solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Trabajo Académico Titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL - MAYO 2025** Línea de investigación: **SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA - SEG04,** para optar el **TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ALTO RIESGO Y EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R.
Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la Propuesta del Trabajo Académico.
Que, el director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR** el (la) **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO,** quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración de la Propuesta de Investigación de acuerdo a la DIRECTIVA Nº 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,
Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME Nº640-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02) "Ficha de Opinión a la Propuesta del Trabajo Académico"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo del Trabajo Académico Conducente a Grados y Títulos Resolución Nº 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria Nº 30220, Ley de Creación de la UANCV Nº 23738 y Modificatoria Nº 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:
ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE TRABAJO ACADÉMICO Titulado: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL - MAYO 2025,** presentado por el (la) Egresado (a): **SANCHEZ ZEGARRA LEIDI PATRICIA,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RECONOCER, como **ASESOR** el (la) **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO.**

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ" ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Javier Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

DIRECCIÓN EPG, INTERESADO.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL - MAYO 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	21%	14%	14%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to usmp Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Universidad de San Martin de Porres Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	ru.dgb.unam.mx Fuente de Internet	1%

Metadatos complementarios - UANCV

TÍTULO	
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL - MAYO 2025	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	LEIDI PATRICIA SANCHEZ ZEGARRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40965364
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-7361-8790
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01309221
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-4145-7030
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres Y Apellidos	ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02419543
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4793-9053
Miembro del jurado 1	
Nombres Y Apellidos	MARYLUZ CRUZ COLCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29590767
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4379-558X

Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	JULIO CESAR CHUCUYA ZAGA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01328442
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4470-5240
Datos de investigación	
Línea de investigación	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA – SEG04
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	**Dirección**: CENTRO DE SALUD URUBAMBA **País:** Perú **Departamento:** CUSCO **Provincia:** URUBAMBA **Distrito:** URUBAMBA **-13.30926, -72.11573** https://maps.app.goo.gl/BqRHBex6vQGHpqts7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2025 - 2026
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias médicas, Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00 Obstetricia, Ginecología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.02.02

M.Sc. Julio C. Chucuya Zaga
DIRECTOR
DE INVESTIGACION - EPG

TESIS UANCV
TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LEIDI PATRICIA SANCHEZ ZEGARRA, identificado con DNI Nro. 40965364 en mi condición de egresado de:

☐ **Escuela Profesional**

☒ **Programa de Segunda Especialidad**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ALTO RIESGO Y EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación,** ☐ **Trabajo Académico** denominada:

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL - MAYO 2025

Asesorado por: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 18 de Mayo del 2026

Firma del Asesor (Obligatoria)

Firma (Obligatoria)

Huella

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Índice

Índice ix

Índice de tablas xi

Índice de figuras xii

Introducción xiii

Resumen xiv

Abstract xv

CAPÍTULO I 1

ASPECTOS GENERALES DEL TRABAJO ACADÉMICO 1

1.1. Título 1

1.1.1. Institución 1

1.1.3. Responsable 1

1.2. Descripción del problema 1

1.3. Justificación del trabajo académico 3

CAPÍTULO II 5

OBJETIVOS 5

1.4. OBJETIVOS 5

1.4.1. Objetivo general 5

1.4.2. Objetivos específicos 5

CAPÍTULO III 6

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA 6

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

3.1. Marco teórico 6

3.2. Marco referencial 13

3.3. Marco conceptual 18

CAPÍTULO IV 19

PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y RESULTADOS 19

4.1. Metodología 19

4.1.1. Métodos aplicados a la investigación 20

4.1.2. Diseño de la investigación 20

4.1.3. Población 20

4.1.4. Muestreo 21

4.1.5. Técnicas instrumentos y fuentes de recolección de datos 21

4.1.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos 22

4.2. Resultados 23

Conclusiones 37

Recomendaciones 38

Referencias Bibliográficas 39

Anexos 45

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Índice de tablas

Tabla 1. Edad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba .. 23

Tabla 2. Estado civil de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 24

Tabla 3. Grado de instrucción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba..... 25

Tabla 4. Ocupación de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 27

Tabla 5. Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba..... 28

Tabla 6. Nivel de la dimensión fiabilidad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 29

Tabla 7. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba..... 31

Tabla 8. Nivel de la dimensión seguridad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 32

Tabla 9. Nivel de la dimensión empatía de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 33

Tabla 10. Nivel de la dimensión elementos tangibles de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 35

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Índice de figuras

Figura 1. Edad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba . 23

Figura 2. Estado civil de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba..... 24

Figura 3. Grado de instrucción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba..... 26

Figura 4. Ocupación de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 27

Figura 5. Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba..... 28

Figura 6. Nivel de la dimensión fiabilidad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 30

Figura 7. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba..... 31

Figura 8. Nivel de la dimensión seguridad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 32

Figura 9. Nivel de la dimensión empatía de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 33

Figura 10. Nivel de la dimensión elementos tangibles de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba 35

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Introducción

La atención en salud materno-infantil es esencial en los sistemas de salud pública global y clave para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Históricamente, los programas de control prenatal se evaluaban mediante indicadores de morbimortalidad, pero hoy se reconoce que la calidad de la atención depende también de la experiencia subjetiva de la paciente y su percepción sobre el respeto a su autonomía, lo que influye en la adherencia al tratamiento y el bienestar del binomio madre-hijo.

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental de calidad asistencial, especialmente en la atención gestacional. Esta evaluación, más allá de un acto de cortesía, incluye aspectos como la competencia profesional, empatía, claridad en la información, tiempos de espera y confort. La baja satisfacción está asociada con la falta de adherencia a los controles prenatales y mayor riesgo obstétrico.

El Centro de Salud Urubamba, como establecimiento de primer nivel de atención, es la principal fuente de seguimiento prenatal en su jurisdicción. Su contexto sociocultural, incluyendo factores geográficos y cosmovisión local, puede influir en las expectativas de las gestantes. Evaluar la satisfacción en este entorno permite identificar las brechas entre los servicios ofrecidos y las expectativas de la población, siendo crucial para la mejora continua.

La investigación tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba. A través de un enfoque cuantitativo y el uso de instrumentos validados, se analizarán las dimensiones críticas de la percepción de las usuarias, con el fin de orientar estrategias de mejora y fortalecer la relación entre la comunidad gestante y el centro de salud.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Resumen

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba.

Metodología: No experimental, descriptivo, retrospectivo, cuantitativo, observacional y transversal.

Población y muestra: La población de estudio estuvo conformada por 135 gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba. Se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia constituida por 101 gestantes.

Resultados: El perfil sociodemográfico predominante de las gestantes fue: edad entre 20-29 años (46.53%) , estado civil conviviente (50.50%) , grado de instrucción secundaria (87.1%) , y ocupación ama de casa (83.9%). El nivel de satisfacción general predominante fue "Medianamente satisfecho" (45.54%). Todas las dimensiones evaluadas también reportaron "Medianamente satisfecho" como el nivel principal: fiabilidad (45.54%) , capacidad de respuesta (45.54%), seguridad (50.50%), empatía (48.51%) y elementos tangibles (49.50%).

Conclusiones: El nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba fue predominantemente "Medianamente satisfecho". Esta percepción moderada fue consistente tanto en la evaluación general como en las cinco dimensiones específicas de la calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles).

Palabras clave: Satisfacción, gestante, centro de salud.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Abstract

Objective: To determine the satisfaction level of pregnant women cared for at the Urubamba Health Center.

Methodology: A non-experimental, descriptive, retrospective, quantitative, observational, and cross-sectional study was conducted.

Population and sample: The study population consisted of 135 pregnant women cared for at the Urubamba Health Center. A non-probabilistic convenience sample of 101 pregnant women was selected.

Results: The predominant sociodemographic profile of the pregnant women was: age between 20-29 years (46.53%), marital status cohabiting (50.50%), education level secondary (87.1%), and occupation housewife (83.9%). The predominant general satisfaction level was "Moderately satisfied" (45.54%). All evaluated dimensions also reported "Moderately satisfied" as the main level: reliability (45.54%), responsiveness (45.54%), security (50.50%), empathy (48.51%), and tangibles (49.50%).

Conclusions: The satisfaction level of the pregnant women cared for at the Urubamba Health Center was predominantly "Moderately satisfied." This moderate perception was consistent both in the general evaluation and in the five specific dimensions of service quality (reliability, responsiveness, security, empathy, and tangibles).

Keywords: Satisfaction, pregnant woman, health center.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL TRABAJO ACADÉMICO

1.1. Título

1.1.1. Institución

Centro de Salud Urubamba

1.1.2. Duración

Abril – Mayo del 2025

1.1.3. Responsable

Leidi Patricia Sánchez Zegarra

1.2. Descripción del problema

A nivel mundial, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada gestante debe asistir, como mínimo, a ocho controles prenatales desde el primer trimestre de embarazo. Estas consultas deben incluir servicios esenciales como detección de complicaciones, información sobre signos de alarma durante la gestación, vacunación, suplementación con hierro y ácido fólico, análisis de laboratorio, exámenes complementarios como ecografías genética y morfológica, evaluación antropométrica (peso y talla), tamizaje de violencia de género, examen citológico, control de signos vitales (presión arterial, temperatura, frecuencia respiratoria y cardiaca), detección de infecciones de transmisión sexual, consejería en planificación familiar, y prevención del cáncer cervicouterino y de mama (1).

En Estados Unidos, las consultas prenatales son uno de los servicios de salud más frecuentados. De los 3,86 millones de mujeres que dan a luz anualmente, el 98% asiste a sus controles prenatales (2). En países de ingresos bajos y medianos, como Etiopía, es necesario mejorar tanto la satisfacción de las

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

gestantes como la calidad de la atención prenatal, del parto y del posparto, ya que las tasas de mortalidad materna permanecen elevadas y la calidad del cuidado sigue siendo deficiente (3).

A nivel latinoamericano, en Chile, un estudio encontró que la satisfacción materna se ve negativamente afectada por procedimientos obstétricos comunes como el parto por cesárea, el manejo farmacológico del dolor, la monitorización continua del ritmo cardíaco fetal y la episiotomía. Sin embargo, la presencia de un acompañante durante el parto se asoció con una mayor satisfacción (4).

En Brasil, la satisfacción con la atención del parto en hospitales que participan en el programa Red Cegonha se asoció con el respeto hacia las mujeres puérperas y la presencia de un acompañante durante la hospitalización. Las mujeres que tuvieron un parto vaginal reportaron mayor satisfacción cuando recibieron buenas prácticas de atención y contacto inmediato con el recién nacido (5).

A nivel nacional, la situación presenta mayores desafíos, ya que, aunque el 75% de los usuarios califican como bueno o muy bueno el trato en los centros de salud locales, la percepción de la atención es más negativa en la región costera. En Lambayeque, el 71% de las pacientes expresaron satisfacción con el servicio recibido, señalando como principales causas de descontento la insuficiencia de equipamiento, ambientes incómodos, falta de pruebas de laboratorio y tratamientos inadecuados para sus dolencias (6).

En otro estudio de Gómez N. et al., existe una correlación significativa entre las percepciones de las gestantes sobre la calidad de la atención y la calidad real del tratamiento, con resultados que reflejan opiniones positivas en fiabilidad (51,2%), seguridad (60,5%), empatía (52,6%) y tangibles (65,5%), aunque un

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

58,5% manifestó insatisfacción con la reactividad del servicio (7).

A nivel local, en un estudio se encontró que, el nivel de satisfacción de las 60 gestantes que participaron en la investigación fue satisfactorio 46.7% y medianamente satisfactorio 53.3%, por consiguiente, la satisfacción de las gestantes es aceptable (8).

1.3. Justificación del trabajo académico

La presente investigación permite identificar factores críticos que afectan la calidad de los servicios de salud materna. La satisfacción del usuario es un indicador clave en la gestión sanitaria, ya que influye directamente en la adherencia a los controles prenatales, la continuidad del cuidado, y los resultados perinatales. En el contexto de una población vulnerable como las gestantes, estudiar su percepción puede orientar estrategias para garantizar un cuidado centrado en el paciente, mejorando así la experiencia del usuario y reduciendo barreras de acceso.

La satisfacción de las gestantes está estrechamente vinculada con la calidad de la atención prenatal, clave para reducir la mortalidad materna y perinatal. Según la OMS, en 2022, solo el 64% de las mujeres a nivel mundial recibieron al menos cuatro consultas prenatales, un estándar mínimo que ha demostrado ser insuficiente para prevenir complicaciones. Con el nuevo modelo de atención prenatal, que incrementa a ocho los contactos recomendados, se pueden reducir hasta 8 muertes perinatales por cada 1000 nacimientos al aumentar las oportunidades para detectar y gestionar riesgos. Este enfoque, que promueve la detección temprana con ecografías antes de las 24 semanas, asesoramiento nutricional y suplementación con hierro y ácido fólico, busca mejorar no solo los desenlaces clínicos, sino también la experiencia de las mujeres, contribuyendo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

a un embarazo positivo que respete su dignidad y fomente la confianza en el sistema sanitario (9).

La importancia de esta investigación radica en su contribución a la mejora de los servicios de salud materna, un área prioritaria en las políticas públicas de salud. Las gestantes requieren atención integral que abarque no solo los aspectos clínicos, sino también las dimensiones psicológicas y sociales. Evaluar su nivel de satisfacción proporciona una perspectiva fundamental para optimizar la calidad del cuidado, alinear las intervenciones con las necesidades y expectativas de las pacientes, y reforzar los estándares establecidos por el Ministerio de Salud.

Los resultados de este estudio pueden beneficiar tanto a las gestantes como al sistema de salud. Para las pacientes, el impacto se traduce en una atención más personalizada, que respeta sus derechos y mejora su bienestar durante el proceso gestacional. Para el personal sanitario, representa una oportunidad para fortalecer la capacitación en habilidades interpersonales y competencias técnicas. A nivel institucional, los hallazgos pueden ser utilizados como evidencia para diseñar políticas y protocolos orientados a humanizar la atención obstétrica, incrementando la confianza de las usuarias y mejorando los indicadores de salud materna.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel satisfacción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba.

1.4.2. Objetivos específicos

- Evaluar el nivel de la dimensión fiabilidad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba
- Identificar el nivel de la dimensión capacidad de respuesta de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba
- Describir el nivel de la dimensión seguridad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba
- Establecer el nivel de la dimensión empatía de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba
- Determinar el nivel de la dimensión elementos tangibles de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

CAPÍTULO III

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.1. Marco teórico

3.1.1. Generalidades

Gestante o embarazo

El embarazo es el período que transcurre desde la fecundación in vitro (FIV) hasta justo antes del inicio del trabajo de parto. Durante este tiempo, tienen lugar diversos procesos fisiológicos, como la implantación, el crecimiento y el desarrollo del feto en el útero materno. Además, la mujer experimenta importantes adaptaciones fisiológicas que favorecen la protección, el cuidado y el desarrollo del bebé, incluyendo modificaciones metabólicas y morfológicas. La duración promedio de la gestación es de aproximadamente 280 días, equivalentes a 40 semanas o 9 meses (10).

- Primigesta: Grávida por primera vez.
- Primigesta muy joven: Edad menor a 15 años
- Primigesta joven: De 15 a 19 años.
- Primigesta añosa: De 35 a 39 años.
- Primigesta muy añosa: De 40 años a más.
- Multigesta: Mujer mayor a 4 hijos (10).

Atención prenatal

Se trata de todas las acciones preventivas llevadas a cabo durante el control prenatal, realizadas por el Médico Gineco-Obstetra, el Médico Cirujano y el Obstetra. En los establecimientos de salud de primer nivel, los profesionales a cargo de esta atención deben contar con una actualización anual mínima de 75 horas. La primera consulta prenatal debe tener una duración mínima de 40

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

minutos, mientras que las consultas de seguimiento no deben ser inferiores a 25 minutos (11)

El control prenatal debe iniciarse de manera temprana, ser regular, integral y de alta calidad, asegurando una amplia cobertura para alcanzar a la mayor cantidad de gestantes y garantizar su fácil acceso. La atención del embarazo comienza con la consulta de captación o primera visita, la cual debe realizarse dentro de las primeras 12 semanas de gestación, preferiblemente antes de la semana 10. Esto permite identificar tempranamente a la gestante y planificar de manera adecuada las intervenciones necesarias a lo largo de todo el embarazo. (11).

De acuerdo con la ENDES 2017, los controles de rutina más comunes durante la atención prenatal fueron la medición del peso (99,8%), el control de la presión arterial y la evaluación de la altura uterina (99,4% en ambos casos), procedimientos realizados en casi todas las gestantes atendidas. En el año 2012, estos controles también superaban el 99,0%. Además, la información sobre posibles complicaciones durante el embarazo fue proporcionada al 93,3% de las mujeres, lo que representa un incremento de 0,6 puntos porcentuales respecto al 92,7% registrado en 2012. La realización del examen de orina en la atención prenatal permite detectar infecciones o enfermedades como la diabetes o la hipertensión gestacional. Asimismo, el análisis de sangre es fundamental para identificar la presencia de anemia, condición que puede representar un riesgo durante el parto y el período postparto (12).

Importancia de la atención prenatal

El control prenatal es fundamental para evaluar la salud y el estado nutricional de la gestante, además de permitir la detección temprana de posibles complicaciones. Estos controles se realizan mensualmente hasta la semana 32

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

(octavo mes), luego cada 15 días entre la semana 33 y la semana 36, y a partir de la semana 37, se recomienda asistir semanalmente. Es preferible que la embarazada acuda acompañada, siendo ideal que asista junto al futuro padre, ya que esto también le permite prepararse para la llegada del bebé (13).

Recomendaciones de la atención prenatal según la OMS

El nuevo modelo de atención prenatal de la OMS establece un aumento en el número de contactos entre la embarazada y los profesionales de salud, pasando de cuatro a ocho durante la gestación. Estudios recientes muestran que una mayor frecuencia de controles prenatales en mujeres y adolescentes se relaciona con una reducción en el riesgo de muertes perinatales, ya que permite una mejor detección y manejo de posibles complicaciones. De hecho, recibir un mínimo de ocho controles prenatales podría disminuir hasta en 8 por cada 1000 nacimientos la tasa de mortalidad perinatal (9).

El nuevo modelo amplía las evaluaciones tanto maternas como fetales para identificar posibles complicaciones, fortalece la comunicación entre los profesionales de salud y las gestantes, y aumenta las probabilidades de un resultado favorable en el embarazo. Según este enfoque, se recomienda que la primera consulta prenatal se realice a las 12 semanas de gestación, seguida de controles adicionales a las 20, 26, 30, 34, 36, 38 y 40 semanas (9).

Las nuevas directrices presentan 49 recomendaciones que detallan la atención que deben recibir las gestantes en cada consulta con el sistema de salud. Estas incluyen asesoramiento sobre una alimentación saludable y una nutrición adecuada, promoción de la actividad física, prevención del consumo de tabaco y otras sustancias, así como medidas para evitar el paludismo y la transmisión del VIH. Además, abarcan la realización de análisis de sangre, vacunación contra

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

el tétanos, medición del desarrollo fetal mediante ecografías y orientación sobre el manejo de síntomas comunes del embarazo, como náuseas, dolor de espalda y estreñimiento (14).

Brindar orientación sobre una alimentación equilibrada, una nutrición adecuada y la suplementación con vitaminas y minerales esenciales durante el embarazo puede ser clave para preservar la salud tanto de la madre como del bebé en desarrollo, beneficiándolos durante la gestación y en el período posterior al parto (14).

Las directrices de la OMS permiten a cada país adaptar la atención prenatal según sus necesidades particulares, brindando flexibilidad en la implementación de diferentes enfoques para su prestación (14).

Procedimiento de la atención prenatal

Los dos procedimientos de la atención prenatal como son: Primera atención Prenatal.

Durante esta consulta inicial, se elabora la historia clínica, la historia clínica perinatal y el carnet perinatal, considerando los siguientes aspectos:

- Anamnesis: Se recopila información sobre filiación, antecedentes personales, ginecológicos y obstétricos, además de determinar la edad gestacional. También se indaga sobre posibles situaciones de violencia y salud mental.
- Primer plan de parto: Incluye datos de filiación y planificación de la atención del parto.
- Examen clínico general: Se evalúan peso, talla, signos vitales y el funcionamiento de los diferentes sistemas y aparatos del organismo.
- Examen obstétrico completo: Se confirma la normalidad de la gestación e

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

incluye pruebas como el Papanicolaou (PAP) y/o la Inspección Visual con Ácido Acético (IVAA).

- Exámenes de laboratorio: Se deben realizar al menos dos evaluaciones completas con un intervalo mínimo de tres meses. Estas pruebas incluyen hemoglobina, grupo sanguíneo y factor RH, glucosa, análisis completo de orina, prueba rápida para proteinuria, así como pruebas rápidas para sífilis y VIH (15).

Atención por los siguientes servicios:

- Atención médica: El médico debe participar en la primera y segunda consulta prenatal.
- Control nutricional: Se debe registrar el aumento de peso en las hojas y cartillas de valoración nutricional del Instituto Nacional de Salud (INS) y del Centro Latinoamericano de Perinatología (CLAP). Además, se recomienda el consumo de 60 tabletas de ácido fólico durante el primer trimestre y un suplemento de hierro/ácido fólico de 180 tabletas, distribuidas en seis entregas.
- Control odontológico: La gestante debe recibir al menos dos atenciones por parte del cirujano dentista.
- Control psicológico: La psicóloga debe atender a la gestante en al menos dos consultas, incluyendo la aplicación del test de Violencia Intrafamiliar (VIF) y el Cuestionario de Síntomas (SQR), que debe completarse en tres ocasiones.
- Control ecográfico: Se debe realizar una ecografía en cada trimestre del embarazo.
- Protección inmunológica: Se deben administrar dos dosis de la vacuna

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

antitetánica durante la gestación.

- Programación de visitas domiciliarias:
- Primera visita: Dentro de la primera semana tras la primera consulta prenatal, para identificar el domicilio y realizar actividades preventivas.
- Segunda visita: Entre las semanas 20 y 22, para completar el segundo plan de parto.
- Tercera visita: Entre las semanas 30 y 32, para registrar el tercer plan de parto.
- Cuarta visita: Entre las semanas 36 y 38, para estimar la fecha probable de parto y realizar un seguimiento más estricto de la gestante, programando más visitas si es necesario. (15).

Satisfacción

La satisfacción de las usuarias se define como el grado en que los servicios de salud cumplen o superan sus expectativas. Sin embargo, si dichas expectativas son bajas o el acceso a los servicios es limitado, es posible que la usuaria perciba satisfacción incluso con una atención de calidad deficiente (16).

Nivel de satisfacción

Los niveles de satisfacción: Luego de adquirir un servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Ocurre cuando el servicio o producto recibido no cumple con las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se da cuando el desempeño percibido es acorde a lo que el cliente esperaba.

Complacencia: Se presenta cuando el servicio o producto supera las expectativas del cliente (16).

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Dimensiones de la satisfacción

- Fiabilidad: Habilidad para cumplir de manera efectiva con el servicio prometido.
- Capacidad de respuesta: Disposición para atender a los usuarios, brindando un servicio rápido, oportuno y de calidad dentro de un tiempo adecuado.
- Seguridad: Evalúa la confianza generada por el personal de salud a través de su actitud, demostrando conocimientos, respeto a la privacidad, cortesía, habilidades comunicativas e inspirando confianza.
- Empatía: Capacidad de comprender y responder de manera adecuada a las necesidades de los usuarios, poniéndose en su lugar.
- Aspectos tangibles: Elementos físicos que los usuarios perciben de la institución, incluyendo la infraestructura, equipos, presentación del personal, material informativo, limpieza y comodidad del entorno (16).

Satisfacción de las gestantes

La satisfacción de la gestante es un indicador clave de la calidad en la prestación de servicios de salud. Se considera satisfecha cuando la atención recibida cumple o supera sus expectativas. Sin embargo, si sus expectativas son bajas o su acceso a los servicios es limitado, es posible que perciba satisfacción incluso con una atención deficiente. La satisfacción del usuario es un proceso de evaluación constante que se basa en datos y se adapta de manera flexible, priorizando los derechos de las gestantes, los resultados del cuidado y la percepción de bienestar tanto de la paciente como de su entorno (16).

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

3.2. Marco referencial

Antecedentes internacionales

Reyna M. Rendón A. Sosa M. en un estudio titulado “Nivel de satisfacción en embarazadas que acuden a consulta de control prenatal en la Unidad de Medicina Familiar No. 9 de Acapulco, Guerrero” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción en mujeres embarazadas que asisten a consultas de control prenatal en la Unidad de Medicina Familiar No. 9 de Acapulco, Guerrero. Estudio de tipo transversal, descriptivo y prospectivo, con una población de 194 mujeres embarazadas. Los resultados mostraron que el 87.7% de las participantes se sintieron satisfechas o muy satisfechas con la atención recibida. En conclusión, nueve de cada diez mujeres embarazadas reportaron estar satisfechas con la atención brindada en la consulta prenatal. El tiempo de espera para recibir atención fue un factor clave que influyó en el nivel de satisfacción (17).

Miranda A. Hernández L. Aguilar D. en un estudio titulado “Satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes” cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, con una población de 85 embarazadas que recibieron atención prenatal en el Policlínico “5 de Septiembre”. Los resultados mostraron que las gestantes presentaron promedios de percepciones superiores a las expectativas en cuatro de las cinco dimensiones evaluadas, siendo la única excepción la dimensión de capacidad de respuesta, que mostró una brecha negativa. En conclusión, a pesar de las insatisfacciones en la dimensión de capacidad de respuesta, las gestantes reportaron altos niveles de satisfacción con la calidad de la atención prenatal brindada en el Policlínico “5 de septiembre”

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

(18).

Hibusu L. Sumankuuro J. Gwelo N. en un estudio titulado “Pregnant women’s satisfaction with the quality of antenatal care and the continued willingness to use health facility care in Lusaka district, Zambia” cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción de las mujeres embarazadas con los servicios de atención prenatal (ANC) y determinar los factores sociodemográficos asociados con esta satisfacción. Estudio de tipo transversal, con una población de 499 mujeres embarazadas en el distrito de Lusaka. Los resultados mostraron que el 58.9% de las mujeres embarazadas estaban completamente satisfechas con la atención prenatal recibida. La satisfacción varió en diferentes aspectos, siendo más baja en los aspectos físicos (40.9 - 58.3%) y más alta en los aspectos interpersonales (54.3 - 57.9%). Además, se identificaron factores como el estado de empleo del esposo y el nivel de ingresos del hogar que estaban significativamente asociados con la satisfacción. En conclusión, la satisfacción de las mujeres embarazadas con la calidad de la atención prenatal era baja, principalmente debido a preocupaciones sobre el entorno físico de las instalaciones de salud y las relaciones interpersonales con los proveedores (19).

Aguilar P. Hernández M. en un estudio titulado “Percepción de la calidad en la atención prenatal otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato en el año 2022” cuyo objetivo fue conocer la percepción de la calidad de la atención prenatal proporcionada a las mujeres embarazadas en la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato, durante el año 2022. Estudio de tipo cuantitativo, transversal, observacional y descriptivo, con una muestra de 298 de un total de 1330 pacientes embarazadas. Los resultados mostraron que la percepción de la calidad de la atención prenatal

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

fue mayormente positiva, con un 69.9% de las pacientes considerando buena la calidad en elementos tangibles, más del 70% en empatía, 97.9% en confiabilidad, más del 85% en capacidad de respuesta y 99% en seguridad. La media de edad de las pacientes fue de 26.31 años. En conclusión, a percepción de la calidad en la atención prenatal es buena entre las pacientes de la Unidad de Medicina Familiar No. 53, lo que sugiere que se están cumpliendo las expectativas en varias dimensiones de la atención (20).

Kamanda S. Majaliwa J. Shehe R. en un estudio titulado "Pregnant Women Level of Satisfaction on Quality of Care in Reproductive and Child Health clinic at Huruma Designated District Hospital in Rombo District, Kilimanjaro Region, Tanzania" cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las mujeres embarazadas con la calidad de la atención en la clínica de Salud Reproductiva e Infantil (RCH) del Hospital Distrital Designado Huruma en el distrito de Rombo. Estudio de tipo transversal, con una población de 270 mujeres embarazadas mediante muestreo sistemático utilizando un cuestionario pre-testado de calidad de servicio (SERVQUAL). Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción general de las mujeres embarazadas con la calidad de la atención en la clínica RCH fue del 48.5%. La puntuación media de satisfacción fue de -0.53, indicando insatisfacción con la calidad de la atención. Se observó que la insatisfacción estaba asociada con el nivel educativo, la ocupación y la residencia de las participantes. En conclusión, las mujeres embarazadas estaban insatisfechas con la calidad de la atención recibida (21).

Antecedentes nacionales

Benancio M. Evangelista M. en un estudio titulado "Nivel de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de las usuarias gestantes atendidas en

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

el Centro de Salud Perú - Corea, 2024" cuyo objetivo fue determinar de qué manera el nivel de calidad de atención se relaciona con la satisfacción de las usuarias gestantes atendidas en el Centro de Salud Perú - Corea durante el año 2024. Estudio de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, con una muestra de 134 usuarias de una población de 170 usuarias gestantes. Los resultados mostraron que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de las usuarias gestantes, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.764 y una significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que a medida que mejora la calidad de atención, también aumenta la satisfacción de las usuarias. En conclusión, la calidad de atención se relaciona positivamente con la satisfacción de las usuarias gestantes atendidas en el Centro de Salud Perú - Corea (22).

Bazan G. en un estudio titulado "Nivel de satisfacción de gestantes atendidas en tele consulta de control prenatal durante COVID-19, Centro de Salud José Olaya, Chiclayo 2021" cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las gestantes que recibieron atención a través de tele consulta para el control prenatal durante la pandemia de COVID-19 en el Centro de Salud José Olaya en Chiclayo, en el año 2021. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y no experimental, con una muestra de 103 gestantes seleccionadas de 278 gestantes que recibieron atención prenatal. Los resultados mostraron que el nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en tele consulta fue alto, alcanzando un 80.6%. Las dimensiones evaluadas, como confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y afinidad, también mostraron altos niveles de satisfacción, con porcentajes que variaron entre 59% y 81%. En conclusión, la mayoría de las gestantes atendidas en tele consulta durante la pandemia de COVID-19 estaban

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

muy satisfechas con la atención recibida (23).

Fabian A. Pérez D. en un estudio titulado “Satisfacción de las gestantes frente al Control prenatal atendidas en el centro de Salud La Unión, Huánuco 2022” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las gestantes sobre la atención prenatal atendidas en el Centro de Salud La Unión Huánuco durante el año 2022. Estudio de tipo descriptivo prospectivo de corte transversal, con una muestra de 86 gestantes atendidas en el Centro de Salud La Unión Huánuco. Los resultados mostraron sobre la satisfacción en la atención prenatal que el 51.1% entre 20 a 34 años, el 40.7% convivientes, el 57.0% con secundaria, el 39.5% primíparas. Del total de gestantes evaluadas sobre la satisfacción en la atención prenatal, el 55.8% de las gestantes refieren que están satisfechos con la atención prenatal durante el embarazo, el 31.4% refieren que están poco satisfechos con la atención prenatal durante el embarazo y el 12.8% refieren que No están satisfechos con la atención prenatal. En conclusión, las características de las gestantes atendidas en el Centro de Salud de La Unión Huánuco fueron jóvenes, casadas y convivientes, primíparas y multíparas y más de la mitad refieren estar satisfechas con la atención prenatal que reciben (24).

Clemente K. en un estudio titulado “Satisfacción en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Yauli, enero – marzo 2022” cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de las gestantes con la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Yauli durante el periodo de enero a marzo de 2022. Estudio de tipo descriptivo de corte transversal, utilizando un diseño descriptivo simple, con una muestra de 65 gestantes que asistieron al centro de salud, y se aplicó un cuestionario estructurado para evaluar la satisfacción. Los resultados mostraron que el 71.1% de las gestantes se encontraban

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

insatisfechas con la organización de la atención prenatal, mientras que el 100% de las gestantes reportaron estar medianamente satisfechas con la atención recibida por el profesional de salud. En conclusión, las gestantes atendidas en el Centro de Salud Yauli estaban medianamente satisfechas con la atención prenatal recibida (25).

Timana J. en un estudio titulado “Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del E.S I-1 Las Malvinas La Unión-Piura, 2022” cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del E.S I-1 Las Malvinas La Unión-Piura. Estudio cuantitativo, de tipo descriptivo simple y diseño no experimental, con una muestra de 842 gestantes, Se aplicó una encuesta basada en el modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron que el 42,86% de las gestantes se encontraban medianamente satisfechas con la atención prenatal, mientras que un 38,09% expresó insatisfacción y solo un 19,05% se mostró satisfecha. Además, se identificaron áreas de mejora en accesibilidad, estructura, atención y orientación educativa. En conclusión, las gestantes que asistieron al consultorio externo de Obstetricia del E.S I-1 Las Malvinas se encuentran medianamente satisfechas con la atención prenatal en forma global (26).

3.3. Marco conceptual

Nivel de satisfacción: Es la evaluación subjetiva de una persona sobre la calidad de un servicio o experiencia, basada en sus expectativas y percepciones.

Gestante: Persona que se encuentra en el período de embarazo, desde la concepción hasta el momento del parto.

Centro de salud: Establecimiento médico destinado a la atención primaria de salud, proporcionando servicios, diagnósticos y tratamientos básicos.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

CAPÍTULO IV

PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN Y RESULTADOS

4.1. Metodología

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Nivel de satisfacción	Fiabilidad	Cumplimiento de lo prometido en los servicios.	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo/ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Precisión en la atención brindada.	
		Consistencia en los resultados ofrecidos.	
		Resolución efectiva de problemas.	
	Capacidad de respuesta	Rapidez en la atención al usuario.	
		Disposición para atender solicitudes o resolver dudas.	
		Actitud proactiva frente a necesidades.	
		Facilidad para acceder a la ayuda necesaria.	
	Seguridad	Confianza generada en los usuarios.	
		Conocimiento y habilidades del personal.	
		Manejo adecuado de información sensible o confidencial.	
		Percepción de seguridad en el entorno del servicio.	
	Empatía	Trato personalizado hacia los usuarios.	
		Comprensión de las necesidades individuales.	
		Amabilidad y cortesía en la interacción.	
		Disponibilidad para escuchar al usuario.	
	Elementos tangibles	Limpieza y orden de las instalaciones.	
		Presentación profesional del personal.	
		Disponibilidad de herramientas y recursos adecuados.	

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

		Modernidad y funcionalidad del equipo utilizado.	

4.1.1. Métodos aplicados a la investigación

- **Cuantitativo**: Enfoque basado en la recolección y análisis de datos numéricos para probar hipótesis mediante técnicas estadísticas, buscando generalización de resultados.
- **Observacional**: Diseño en el que el investigador no manipula variables, solo mide y registra fenómenos en su contexto natural para analizar asociaciones o correlaciones.
- **Transversal**: Estudio que mide variables en un solo punto en el tiempo.

4.1.2. Diseño de la investigación

- **No experimental**: Investigación donde no se manipulan variables independientes, sino que se observan fenómenos en su estado natural para describir o establecer relaciones.
- **Descriptivo**: Diseño que busca caracterizar fenómenos mediante la medición de sus variables, utilizando estadística descriptiva (tablas y gráficos).
- **Retrospectivo**: Estudio basado en el análisis de datos previos, recolectados en el pasado.

4.1.3. Población

a) Población

Está conformada por 135 gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

b) Muestra

Fórmula para población finita

$$n = \frac{Z^2.p.q.N}{(N-1)E^2 + Z^2.p.q}$$

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Cálculo de muestra mediante fórmula

- n: Tamaño de muestra
- N= 135 Número de integrantes de la población
- Z= 1.96 Valor del nivel de confianza del 95%
- p= 0.5 Porcentaje estimado o probabilidad de éxito
- q=0.5 Probabilidad de fracaso
- e=0.05 Error estándar

$$n = \frac{(1.96^2).(0.5).(0.5).(135)}{(135-1).(0.05^2)+(1.96^2).(0.5).(0.5)}$$

$$n = 101$$

La muestra estuvo constituida por 101 gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba, que cumplan los criterios de selección.

4.1.4. Muestreo

No probabilístico, por conveniencia.

4.1.5. Técnicas instrumentos y fuentes de recolección de datos

a) Técnica

La técnica utilizada en la investigación fue la encuesta, aplicada a las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba.

b) Instrumentos

El instrumento de evaluación de la satisfacción del usuario externo utilizado por el Ministerio de Salud basado en el modelo SERVQUAL, y consta de 22 ítems que miden las expectativas y percepciones de los usuarios en cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Cada ítem permite a los encuestados calificar la importancia que otorgan a la atención que esperan recibir y cómo perciben la calidad del servicio efectivamente brindado, utilizando una escala numérica del 1 al 7, donde 1 representa la menor calificación y 7 la mayor.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

c) Validez

El modelo SERVQUAL ha demostrado ser válida para medir la calidad del servicio en diversos contextos, incluyendo el sector salud. Su diseño permite capturar las expectativas y percepciones de los usuarios, lo que proporciona una representación precisa de su satisfacción.

d) Confiabilidad

El modelo SERVQUAL ha mostrado alta confiabilidad en sus aplicaciones, lo que significa que produce resultados consistentes y reproducibles en diferentes momentos y contextos. Esto se logra a través de la utilización de escalas bien definidas y la estandarización en la aplicación de las encuestas, lo que minimiza la variabilidad en las respuestas debida a factores externos.

4.1.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos a través de la técnica de la encuesta y su instrumento, la información recolectada será organizada y tabulada en una matriz de datos, utilizando un software como Microsoft Excel. Posteriormente, dado que el estudio tiene un diseño descriptivo, se aplicará la estadística descriptiva. Se calcularán las frecuencias absolutas (n) y las frecuencias relativas (porcentajes) para todas las variables sociodemográficas (edad, estado civil, grado de instrucción, ocupación) y para la variable de estudio (nivel de satisfacción) junto con sus cinco dimensiones. Los resultados finales serán presentados en tablas de distribución de frecuencias y en gráficos, permitiendo así el análisis e interpretación de los datos conforme a los objetivos planteados.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

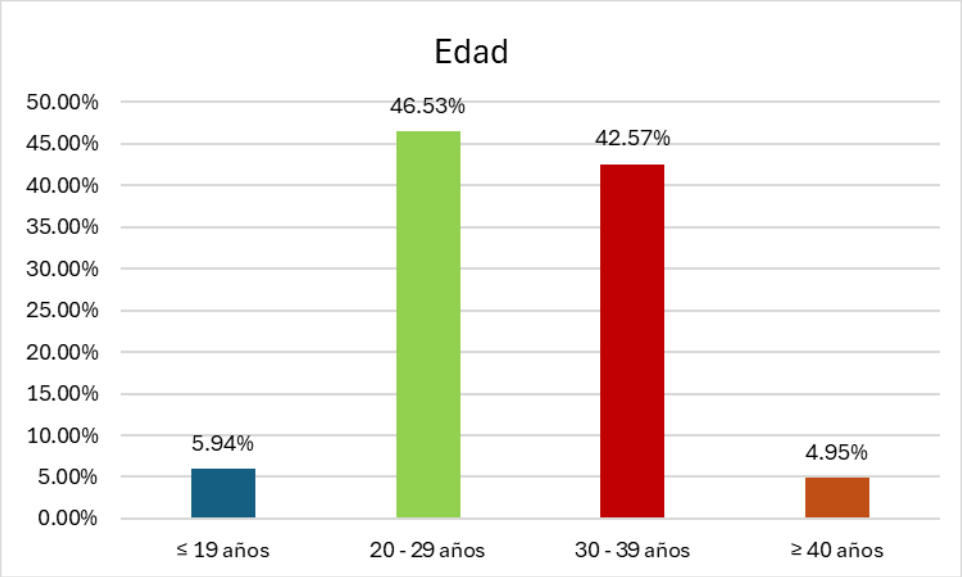
4.2. Resultados

Tabla 1. Edad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Edad	n	%
≤ 19 años	6	5.94%
20 - 29 años	47	46.53%
30 - 39 años	43	42.57%
≥ 40 años	5	4.95%
Total	101	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1. Edad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis de resultados

El grupo de edad más frecuente de las gestantes fue el de 20 a 29 años (46.53%), seguido de cerca por el de 30 a 39 años (42.57%). Los grupos con menor representación fueron las adolescentes (≤ 19 años) con un 5.94% y las mujeres de 40 años o más (4.95%).

El grupo de edad más frecuente (46.53%) fue el de 20 a 29 años. Este dato se alinea con los hallazgos de **Kamanda S y colaboradores (Tanzania, 2020)**, donde el grupo de 21-29 años fue el mayoritario (64.0%) , y con **Fabian A y**

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

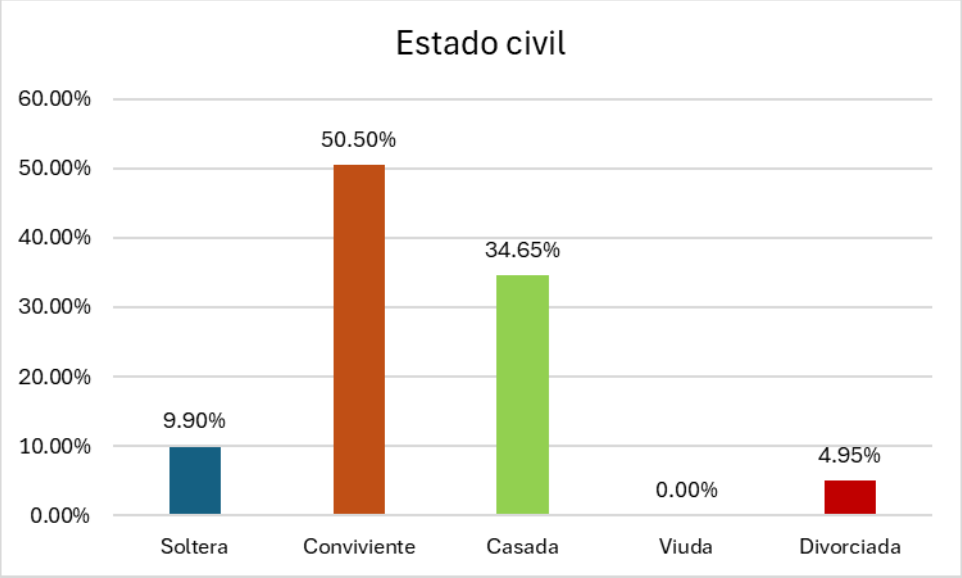
Pérez D (Huancavelica, 2024), que reportaron un 51.1% en el rango de 20-34 años. Este resultado es esperable, ya que este rango de edad coincide con la etapa de mayor fecundidad biológica y socialmente más activa para la maternidad en la mayoría de las poblaciones.

Tabla 2. Estado civil de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Estado civil	n	%
Soltera	10	9.90%
Conviviente	51	50.50%
Casada	35	34.65%
Viuda	0	0.00%
Divorciada	5	4.95%
Total	101	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Estado civil de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis de resultados

El estado civil más frecuente de las gestantes fue conviviente (50.50%), seguido por el de casada (34.65%). En menor proporción se presentaron las solteras

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

(9.90%) y las divorciadas (4.95%), mientras que no se registró ninguna gestante viuda (0.00%)

El estado civil más frecuente fue conviviente (50.50%). Este hallazgo es consistente con **Timana J (Piura, 2022)**, donde el 69.05% de las gestantes eran convivientes , y con **Fabian A y Pérez D (Huancavelica, 2024)**, que también reportó "conviviente" (40.7%) como el estado más frecuente. La predominancia del estado "conviviente" sobre "casada" puede reflejar una tendencia sociocultural en el contexto peruano, donde la unión de hecho es una estructura familiar muy común y socialmente establecida.

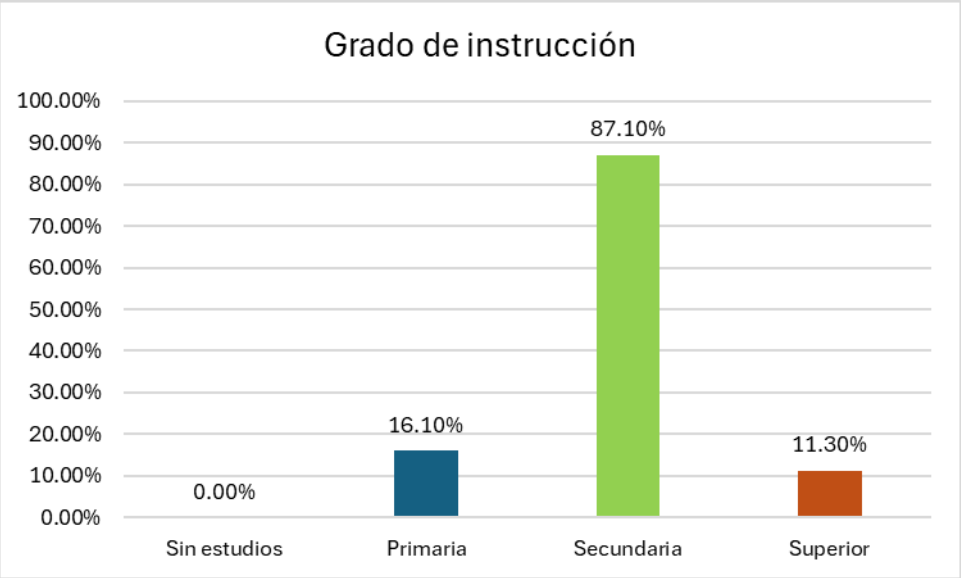
Tabla 3. Grado de instrucción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Grado de instrucción	n	%
Sin estudios	0	0.0%
Primaria	10	16.1%
Secundaria	54	87.1%
Superior	7	11.3%
Total	101	100.0%

Fuente: Elaboración propia

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Figura 3. Grado de instrucción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis de resultados

El grado de instrucción predominante fue secundaria (87.1%), seguido por primaria (16.1%) y superior (11.3%). No se registraron gestantes sin estudios (0.0%).

El grado de instrucción predominante fue secundaria (87.1%). Este dato es similar al de **Hibusu L y colaboradores (Zambia, 2024)**, que reportaron un 52.9% con educación secundaria , y al de **Fabian A y Pérez D (Huancavelica, 2024)**, con un 57.0% en el mismo nivel. El alto porcentaje en nivel secundario sugiere que la población de gestantes tiene un nivel de instrucción básico completo, lo cual es fundamental para la comprensión de las indicaciones de salud.

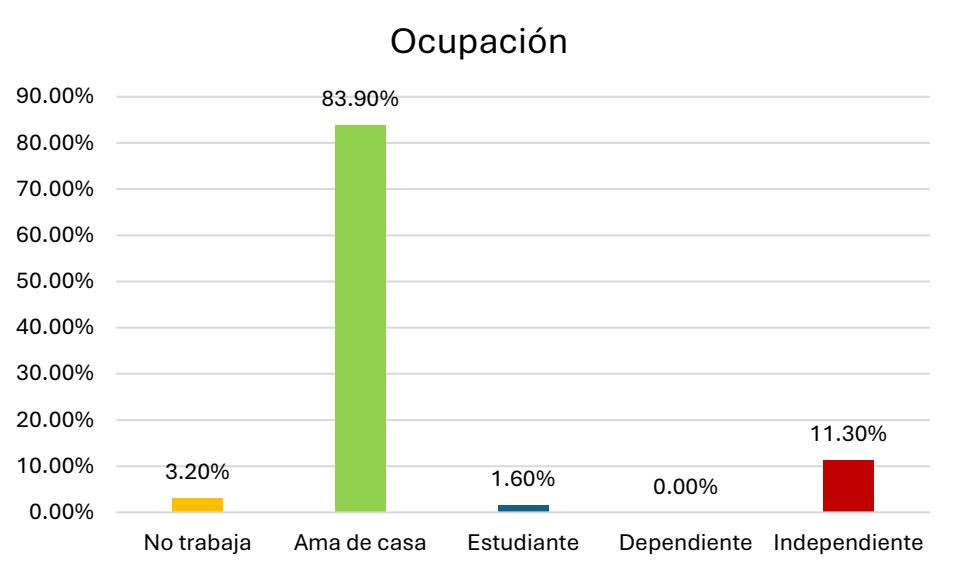
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Tabla 4. Ocupación de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Ocupación	n	%
No trabaja	2	3.2%
Ama de casa	52	83.9%
Estudiante	1	1.6%
Dependiente	0	0.0%
Independiente	7	11.3%
Total	101	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4. Ocupación de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis de resultados

La ocupación predominante de las gestantes fue Ama de casa (83.9%), seguida por Independiente (11.3%). En proporciones menores se encontraron las que No trabajan (3.2%) y Estudiantes (1.6%), mientras que no se registró ninguna gestante Dependiente (0.0%).

La ocupación predominante fue Ama de casa (83.9%). Este resultado es muy similar al de **Aguilar P y Hernández M (México, 2023)**, quienes encontraron un

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

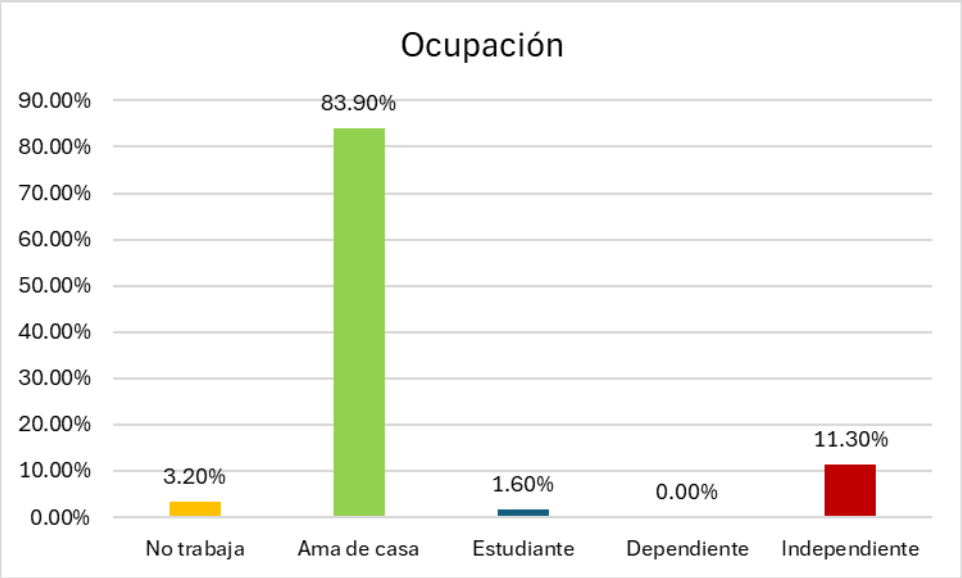
78.52% de "amas de casa". También coincide con los hallazgos de **Timana J (Piura, 2022)** (57.14% "Ama de casa") y **Bazan G (Pimentel, 2024)** (51.5% "Ama de casa"). Este alto índice de "amas de casa" puede indicar que muchas mujeres en la muestra se dedican principalmente al cuidado del hogar, lo que puede influir en su disponibilidad de tiempo para acudir a los controles.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Nivel de satisfacción	n	%
Satisfecho	31	30.69%
Medianamente satisfecho	46	45.54%
Insatisfecho	24	23.76%
Total	101	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5. Nivel de satisfacción de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis de resultados

El nivel de satisfacción predominante de las gestantes fue "Medianamente satisfecho" (45.54%), seguido por "Satisfecho" (30.69%) y, finalmente,

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

"Insatisfecho" (23.76%).

El nivel de satisfacción predominante fue "Medianamente satisfecho" (45.54%). Este hallazgo es muy consistente con **Timana J (Piura, 2022)**, que reportó "medianamente satisfechas" (42.86%) como el grupo mayoritario , y con **Clemente K (Huancavelica, 2023)**, donde el 77.8% se sintió "medianamente satisfecho". Este nivel moderado sugiere que el servicio cumple con aspectos básicos, pero falla en exceder las expectativas de las usuarias. Esto contrasta con estudios de alta satisfacción como el de **Reyna M y colaboradores (México, 2025)** (87.7% satisfechas) y puede deberse a deficiencias percibidas en dimensiones clave.

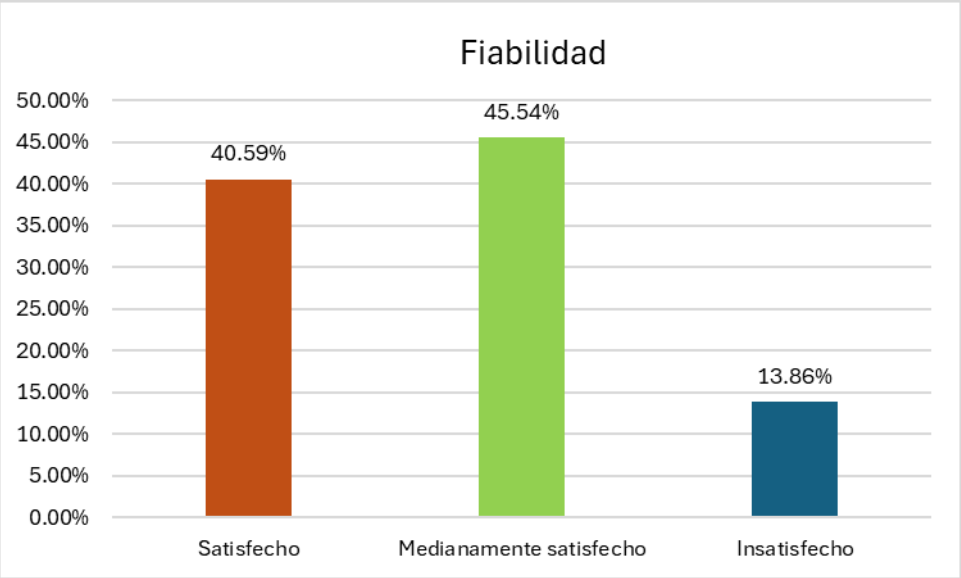
Tabla 6. Nivel de la dimensión fiabilidad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Fiabilidad	n	%
Satisfecho	41	40.59%
Medianamente satisfecho	46	45.54%
Insatisfecho	14	13.86%
Total	101	100.00%

Fuente: Elaboración propia

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Figura 6. Nivel de la dimensión fiabilidad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis de resultados

En la dimensión fiabilidad, el nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (45.54%), seguido por "Satisfecho" (40.59%) y, en último lugar, "Insatisfecho" (13.86%).

En la dimensión fiabilidad, el nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (45.54%). Este resultado difiere de la alta satisfacción (97.9% "buena calidad") encontrada por **Aguilar P y Hernández M (México, 2023)** y de la "satisfacción alta" (66.0%) de **Bazan G (Pimentel, 2024)**. Un nivel "medio" en fiabilidad es preocupante, ya que sugiere que las usuarias perciben inconsistencias en la atención o en la información recibida, lo cual erosiona la confianza en el personal de salud.

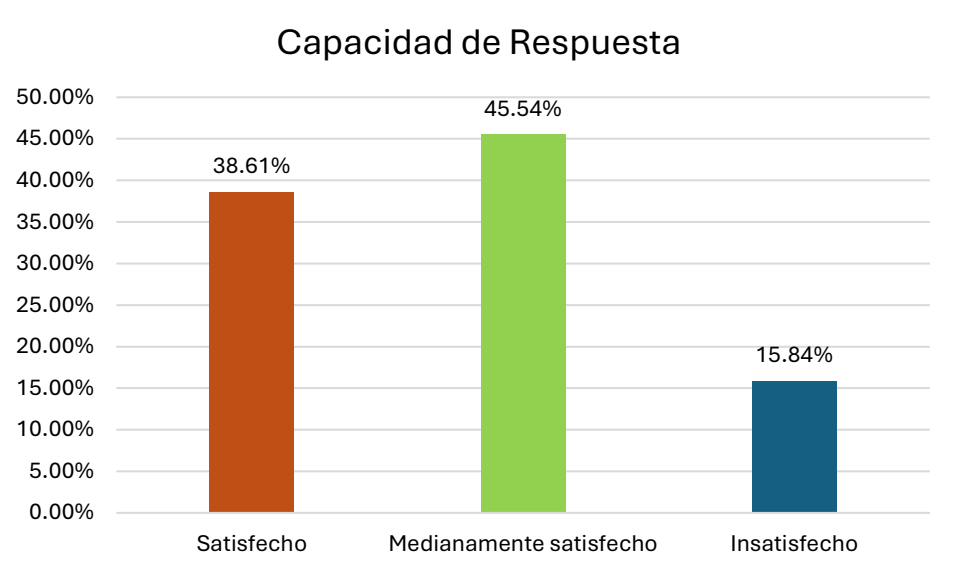
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Tabla 7. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Capacidad de respuesta	n	%
Satisfecho	39	38.61%
Medianamente satisfecho	46	45.54%
Insatisfecho	16	15.84%
Total	101	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis de resultados

En la dimensión capacidad de respuesta, el nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (45.54%), seguido por "Satisfecho" (38.61%) y, en último lugar, "Insatisfecho" (15.84%).

El nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (45.54%). Este resultado es mucho más bajo que el 81.6% de "Alta" satisfacción reportado por **Bazan G (Pimentel, 2024)**. Sin embargo, se alinea con los hallazgos de **Miranda A y colaboradores (Cuba, 2024)**, quienes identificaron esta dimensión como la

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

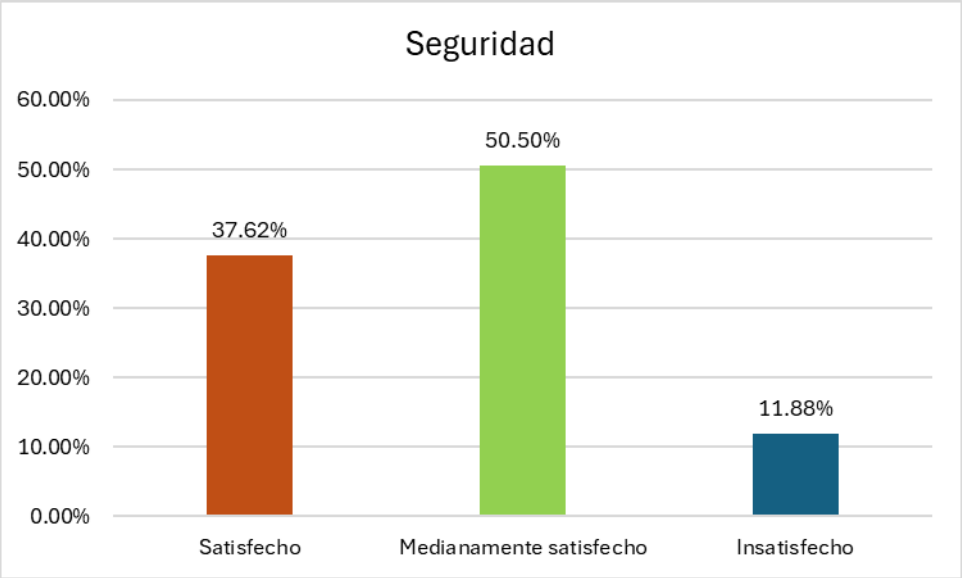
única con una brecha negativa (-0.58), indicando insatisfacción. La capacidad de respuesta (rapidez de la atención, facilidad para citas) suele ser un punto crítico. La satisfacción moderada aquí probablemente se deba a largos tiempos de espera o dificultades burocráticas, factor que **Reyna M y colaboradores (México, 2025)** también identificó como asociado a la satisfacción.

Tabla 8. Nivel de la dimensión seguridad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Seguridad	n	%
Satisfecho	38	37.62%
Medianamente satisfecho	51	50.50%
Insatisfecho	12	11.88%
Total	101	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Nivel de la dimensión seguridad de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis de resultados

En la dimensión seguridad, el nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (50.50%), seguido por "Satisfecho" (37.62%) y, en último lugar, "Insatisfecho"

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

(11.88%).

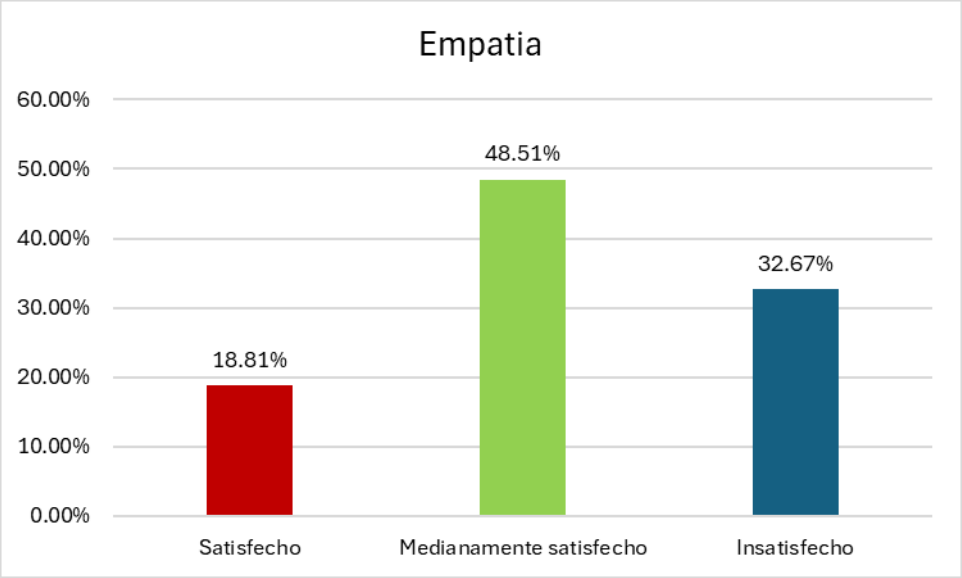
En la dimensión seguridad, el nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (50.50%). Este es un nivel de satisfacción mucho más bajo que el 99.6% de percepción favorable reportado por **Aguilar P y Hernández M (México, 2023)**. La seguridad (sentirse segura, percibir competencia del personal) es vital. Un nivel "medianamente satisfecho" aquí es una alerta e indica que las pacientes no perciben plena competencia o confianza en los procedimientos o el personal.

Tabla 9. Nivel de la dimensión empatía de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Empatía	n	%
Satisfecho	19	18.81%
Medianamente satisfecho	49	48.51%
Insatisfecho	33	32.67%
Total	101	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Nivel de la dimensión empatía de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Interpretación y análisis de resultados

En la dimensión empatía, el nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (48.51%), seguido por "Insatisfecho" (32.67%) y, en último lugar, "Satisfecho" (18.81%).

En esta dimensión, el nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (48.51%). Este resultado contrasta fuertemente con la alta satisfacción (81.6% "Alta") en la dimensión de "Afinidad" (equivalente a empatía) reportada por **Bazan G (Pimentel, 2024)**. Sin embargo, coincide con la insatisfacción (brecha negativa) encontrada por **Kamanda S y colaboradores (Tanzania, 2020)** en esta misma dimensión. Un bajo nivel de satisfacción en empatía sugiere que las usuarias perciben un trato despersonalizado, frío o apurado por parte del personal, lo cual impacta negativamente la experiencia general del servicio.

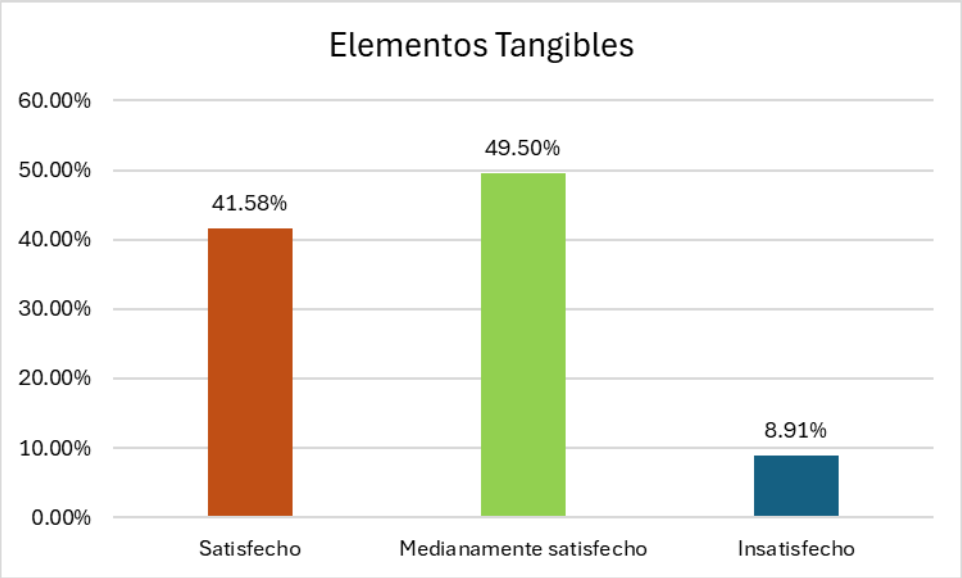
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Tabla 10. Nivel de la dimensión elementos tangibles de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Elementos tangibles	n	%
Satisfecho	42	41.58%
Medianamente satisfecho	50	49.50%
Insatisfecho	9	8.91%
Total	101	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Nivel de la dimensión elementos tangibles de las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba



Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis de resultados

En la dimensión elementos tangibles, el nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (49.50%), seguido por "Satisfecho" (41.58%) y, en último lugar, "Insatisfecho" (8.91%).

El nivel predominante fue "Medianamente satisfecho" (49.50%). Este hallazgo es casi idéntico al de **Clemente K (Huancavelica, 2023)**, quien reportó un 48.9% de "medianamente satisfecho" en los aspectos tangibles. También se alinea con el 40.48% de "medianamente satisfechas" en la dimensión "Estructura" de

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Timana J (Piura, 2022). La satisfacción moderada en elementos tangibles (limpieza, comodidad, equipos) suele reflejar deficiencias en la infraestructura del centro de salud, como falta de mantenimiento o ambientes poco cómodos.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Conclusiones

Para el objetivo general

Se determinó que el nivel de satisfacción predominante fue "Medianamente satisfecho" (45.54%) en las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba

Para el objetivo específico 1

Se evaluó que el nivel predominante en la dimensión fiabilidad fue "Medianamente satisfecho" (45.54%) en las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba.

Para el objetivo específico 2

Se identificó que el nivel predominante en la dimensión capacidad de respuesta fue "Medianamente satisfecho" (45.54%) en las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba.

Para el objetivo específico 3

Se describió que el nivel predominante en la dimensión seguridad fue "Medianamente satisfecho" (50.50%) en las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba.

Para el objetivo específico 4

Se estableció que el nivel predominante en la dimensión empatía fue "Medianamente satisfecho" (48.51%) en las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba.

Para el objetivo específico 5

Se determinó que el nivel predominante en la dimensión elementos tangibles fue "Medianamente satisfecho" (49.50%) en las gestantes atendidas en el Centro de Salud Urubamba.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Recomendaciones

Al Ministerio de Salud

Se sugiere que, en vista de que la satisfacción predominante de las gestantes es "medianamente satisfecha" en todas las dimensiones, se reevalúe la asignación de recursos para el primer nivel de atención. Es prioritario invertir en la mejora de los elementos tangibles (infraestructura, equipamiento moderno y comodidad de las salas de espera) y fortalecer la capacidad de respuesta (optimizando los tiempos de espera y la dotación de personal), ya que estas áreas estructurales son críticas para elevar la percepción de calidad del servicio

Al Centro de Salud Urubamba

Se recomienda implementar un plan de mejora continua enfocado en las dimensiones del trato directo, dado que los niveles de empatía y seguridad fueron evaluados predominantemente como "medianamente satisfechos". Es crucial desarrollar programas de capacitación en habilidades blandas, comunicación asertiva y atención humanizada para el personal de obstetricia, con el fin de fortalecer la relación profesional-paciente, mejorar la fiabilidad de la información entregada y elevar la confianza percibida durante la atención prenatal.

A los Estudiantes de Segunda Especialidad de la UANCV

Se les sugiere tomar los hallazgos de este estudio descriptivo como base para futuras investigaciones de mayor profundidad. Dado que todas las dimensiones de la calidad resultaron "medianamente satisfechas", se recomienda realizar estudios de enfoque cualitativo o mixto, identificando las barreras específicas en empatía y capacidad de respuesta desde la vivencia de las propias gestantes, para así proponer intervenciones más focalizadas.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Referencias Bibliográficas

1. Bergh K, Bishu S, Taddese H. Identifying the determinants of patient satisfaction in the context of antenatal care in Kenya, Tanzania, and Malawi using service provision assessment data. BMC Health Services Research [Internet]. 2022 [citado el 14 de enero de 2025]; 22 (6): 1-12. Disponible de: https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-022-08085-0#Sec11.
2. Friedaman A, Novara A, Heisler M, Dalton V, Moniz M, Smith R. Patient preferences for prenatal and postpartum care delivery: a survey of postpartum women. Obstetrics and gynecology [Internet]. 2020 [citado el 14 de enero de 2025]; 135 (5): 1038. Disponible de: https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32282598/.
3. Silesh M, Lemma T. Maternal satisfaction with intrapartum care and associated factors among postpartum women at public hospitals of North Shoa Zone Ethiopia. Plos one [Internet]. 2021 [citado el 14 de enero de 2025]; 16 (12): 1-13. Disponible de: https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260710.
4. Weeks F, Pantoja L, Ortiz J, et al. Labor and Birth Care Satisfaction Associated With Medical Interventions and Accompaniment During Labor Among Chilean Women. Journal of Midwifery & Women's Health [Internet]. 2017 [Citado 14 enero de 2025]. 62(2):196-203. Disponible en: doi:10.1111/jmwh.12499.
5. Santos YRP, Carvalho TDG, Leal NP, Leal MDC. Satisfaction With Childbirth Care in Brazilian Maternity Hospitals Participating in the Stork Network

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Program: Women's Opinions. Cadernos De Saude Publica [Internet]. 2023 [Citado 14 de enero de 2025]. 39(5):e00154522. Disponible en: doi:10.1590/0102-311XEN154522.

6. El Peruano. Minsa: casos de muerte materna se reducen en el país durante los primeros meses de 2023 [Internet]. Lima: Diario Oficial El Peruano. 2023. [citado el 15 de octubre de 2023]. Disponible de: https://www.elperuano.pe/noticia/212966-minsa-casos-de-muerte-materna-se-reducen-en-el-pais-durante-los-primeros-meses-de-.
7. Gómez N, Morales V. Calidad de atención durante el control prenatal en la Unidad de Salud Vicentina [Tesis de pregrado]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, 2022 [citado el 14 de enero de 2025]. 25 p. Disponible de: https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36774.
8. Catalan KB, Cutipa CM. Nivel de satisfacción de las gestantes que asisten al programa de psicoprofilaxis obstétrica en el C.S. de Wanchaq, Agosto-Octubre [Tesis de pregrado]. Cusco, Universidad Andina del Cusco, 2021. Disponible en: https://repositorio.uandina.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/3975b427-a752-422e-ace5-c620f3a74be1/content.
9. Organización Mundial de la Salud (OMS). La OMS señala que las embarazadas deben poder tener acceso a una atención adecuada en el momento adecuado [Internet], 2016. 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.
10. Insitituto Nacional Materno Perinatal. Guias de Practica Clinica y de

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Procedimientos en Obstetricia y Perinatologia. Ministerio de Salud.[Internet]. [Online].; 2023. Available from: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5116461/Gu%C3%ADas%20de%20Pr%C3%A1ctica%20Cl%C3%ADnica%20y%20de%20Procedimientos%20en%20Obstetricia%20y%20Perinatolog%C3%ADa%202023.pdf.

11. Organización Mundial de la Salud. Manual de registro y codificación de la atención en la consulta externa Dirección de salud sexual y reproductiva. Atención Materno perinatal.[Internet]. [Online].; 2019. Available from: https://www.diresatumbes.gob.pe/phocadownload/Manual%20HIS_%20ESN_Materno%20Perinatal_2019.pdf.
12. ENDES. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar contiene información, Salud Materna.[Internet]. [Online].; 2017. Available from: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1525/pdf/cap008.pdf.
13. UNICEF. Fondo de las naciones Unidas para la Infancia.[Internet]. [Online].; 2014. Available from: https://www.unicef.org/ecuador/media/2541/file/Cartilla%201.pdf.
14. Organización Panamericana de la Salud. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal para una experiencia positiva del embarazo.[Internet]. [Online].; 2018. Available from: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49550/9789275320334_spa.pdf?ua=1.
15. Ministerio de Salud del Perú. Norma Técnica de Salud para la Atención Integral y Diferenciada de la Gestante Adolescente durante el Embarazo,

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Parto y Puerperio. Norma Técnica de Salud N° 130-MINSA/DGIESP.[Internet]. [Online].; Lima, 2017. Available from: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1226916/501320200811-2899800-16p2oki.pdf?v=1597184421.

16. Mogollon 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 pregrado].Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Online].; 2016. Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_3450691a5b761adeb86a1b9407931c5a.
17. Reyna M, Rendon A, Sosa M,. Nivel de satisfacción en embarazadas que acuden a consulta de control prenatal en la Unidad de Medicina Familiar No. 9 de Acapulco, Guerrero. [Internet]. [Online].; Mexico, 2024. Available from: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16465.
18. Miranda A. Hernández L. Aguilar D. Satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes.Rev Cubana Med Gen Integr. [Online].; Cuba, 2024;40. Available from: https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/2982/730.
19. Hibusu L. Sumankuuro J. Gwelo N.. Pregnant women's satisfaction with the quality of antenatal care and the continued willingness to use health facility care in Lusaka district, Zambia. BMC Pregnancy Childbirth.. [Online].; Zambia, 2024;24:20. Available from: https://doi.org/10.1186/s12884-023-06181-5.
20. Aguilar P. Hernández M.. Percepción de la calidad en la atención prenatal

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

otorgada a mujeres embarazadas de la Unidad de Medicina Familiar No. 53 de León, Guanajuato en el año 2022. Rev. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. [Online].; Mexico, 2023;7(6):8916-8928. Available from: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9938.

21. Kamanda S. Majaliwa J. Shehe R. Pregnant Women Level of Satisfaction on Quality of Care in Reproductive and Child Health clinic at Huruma Designated District Hospital in Rombo District, Kilimanjaro Region, Tanzania. Rev. East Afr Health Res J.. [Online].; Tanzania, 2020;4(1):51-57.. Available from: https://doi.org/10.24248/eahrj.v4i1.621.
22. Benancio M. Evangelista M. Nivel de la calidad de atención y su relación con la satisfacción de las usuarias gestantes atendidas en el Centro de Salud Perú - Corea, 2024.[Tesis de pregrado]. [Online].; Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 2024.. Available from: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_a8e3f0a846886fe0cc948988b7b37f55.
23. Bazan G.. ivel de satisfacción de gestantes atendidas en teleconsulta de control prenatal durante COVID-19, Centro de Salud José Olaya, Chiclayo 2021.[Tesis de posgrado]. [Online].; Chiclayo, 2024.. Available from: https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/12955.
24. Fabian A. Pérez D. Satisfacción de las gestantes frente al Control prenatal atendidas en el centro de Salud La Unión, Huánuco 2022. [Tesis de pregrado]. [Online].; Universidad Nacional de Huancavelica, 2022.. Available from: https://repositorio.unh.edu.pe/items/8160e976-bac3-4a2f-8897-16e59253439b.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

25. Clemente K.. Satisfacción en la atención prenatal en gestantes atendidas en el Centro de Salud Yauli, enero – marzo 2022. [Tesis de pregrado]. [Online].; Universidad de Huancavelica, 2023.. Available from: https://repositorio.unh.edu.pe/items/2a41a6f6-c255-4210-b1fe-988fb85fba78.

26. Timana J.. Grado de satisfacción de la atención prenatal en gestantes del E.S I-1 Las Malvinas La Unión-Piura, 2022.[Tesis de pregrado]. [Online].; Universidad Catolica los Angeles de Chimbote, 2022.. Available from: https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/32051.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Anexos

Anexo 1: Instrumento

I. Características Sociodemográficas

1. **Edad: _____**
2. **Estado civil**
   a) Soltera
   b) Conviviente
   c) Casada
   d) Divorciada
   e) Viuda
3. **Grado de instrucción**
   a) Sin estudios
   b) Primaria
   c) Secundaria
   d) Superior
4. **Ocupación**
   a) No trabaja
   b) Estudiante
   c) Ama de casa
   d) Independiente
   e) Dependiente

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

II. Satisfacción

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a como usted HA RECIBIDO. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N		1	2	3	4	5	6	7
1	¿El personal dio informes, oriento y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención prenatal?							
2	¿Se le atendió durante el horario programado?							
3	¿La atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
4	¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?							
5	¿Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad?							
6	¿La atención en triaje o admisión para la atención prenatal fue rápida?							
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por el/la obstetra o médico se realizaron de forma rápida y oportuna?							
8	¿La atención para interconsultas fue rápida y oportuna?							
9	¿Farmacia contó con lo indicado en la receta de el/ la obstetra o médico y su atención fue rápida?							
10	¿Durante la atención prenatal se respetó la privacidad?							
11	¿Durante la atención prenatal se le examinó de forma completa y minuciosamente?							
12	¿El personal se tomó el tiempo necesario para atender sus dudas o preguntas sobre su gestación durante su atención prenatal?							
13	¿El personal que atendió su atención prenatal inspiró confianza?							
14	¿El trato del personal de obstetricia o médico sea amable, respetuoso y actuó con paciencia.							
15	¿El personal mostró interés por solucionar sus inquietudes o problemas durante la gestación?							
16	¿Usted comprendió la explicación del médico u Obstetra sobre su estado actual de embarazo?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico u obstetra brindó sobre el tratamiento durante la gestación y cuidados necesarios?							
18	¿Usted comprendió la explicación sobre los procedimientos o análisis que se realizan?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas de consulta externa para atención prenatal le parecen adecuados para orientar pacientes?							
20	¿La consulta externa de atención prenatal contó con							

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

	personal para informar a los pacientes y acompañantes?							
21	¿El consultorio contó con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿El consultorio y sala de espera se encontraron limpios y cómodos?							

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X] Fecha de entrega: 16/05/2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LEIDI PATRICIA SANCHEZ ZEGARRA
Dirección: AV. SAN BENITO DE ALCANTARA
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 40965346
Teléfono: 959881234 email: leidipatricia@gmail.com
Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:
Teléfono: email:
Facultad y/o Escuela de Posgrado: ESCUELA DE POSGRADO
Escuela Profesional o Mención: SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN
Título o Grado Académico a optar: ALTO RIESGO Y EMERGENCIAS OBSTETRICAS
Asesor: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación [ ] Tesis [ ] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [X]
Título: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS GESTANTES ATENDIDAS EN EL CENTRO DE SALUD URUBAMBA EN EL MES DE ABRIL - MAYO 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos): Satisfacción, gestante, centro de salud.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV [1, 2]?
2

[1] Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
[2] Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

2. Referencia de tesis:

[ ] Bachiller [ ] Titulo [x] 2da Especialidad [ ] Maestría [ ] Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

[x] Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.

[ ] Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a):_____

[ ] No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

[ ] Sí autorizo

[x] No autorizo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- [x] Internacional
- [ ] Nacional

Línea de investigación: SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA – SEG04



Firma de Autor	huella digital	Fecha
		18-05-2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/