

# FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Carrera de Obstetricia

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CONSEJERÍA  
TELEFÓNICA DE SALUD SEXUAL Y  
REPRODUCTIVA EN LOS ADOLESCENTES  
ATENDIDOS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL  
SANTA LUZMILA II, COMAS- 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Obstetra**

**Autora:**

Lucero Amanda Monzon Gonzales

**Asesor:**

Mg. Shirley Stefany León Palacios

Lima - Perú

2021



## DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mi hijo, quien ha sido mi motivación para seguir adelante.

A mi papá y mis hermanos, por confiar en mis capacidades e impulsarme a seguir.

## AGRADECIMIENTO

A mis familiares que me apoyaron en todo momento, a mis maestros por las enseñanzas brindadas en este periodo, por la paciencia y perseverancia que me inspiraron, gracias por sus sabios conocimientos.

## Tabla de contenidos

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO.....</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>CAPITULO V. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>44</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>45</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>51</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN.....</b>	<b>107</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad.....	30
Tabla 2: Sexo.....	31
Tabla 3: Tipo de usuario en el servicio.....	32
Tabla 4: Tipo de seguro por el que se atiende.....	33
Tabla 5: Tipo de consejería solicitada.....	34
Tabla 6: Nivel de estudio.....	35
Tabla 7: Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas (edad) de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas-2021.....	36
Tabla 8: Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas (sexo) de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas-2021.....	37
Tabla 9: Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas (nivel de estudio) de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas-2021.....	38
Tabla 10: Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva respecto a cada una de sus dimensiones, en los adolescentes atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas 2021.....	39

## ÍNDICE DE FIGURAS

Grafico 1: Edad.....	30
Grafico 2: Sexo.....	31
Grafico 3: Tipo de usuario en el servicio.....	32
Grafico 4: Tipo de seguro por el que se atiende.....	33
Grafico 5: Tipo de consejería solicitada.....	34
Grafico 6: Nivel de estudio.....	35

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021. **Material y Métodos:** Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 95 adolescentes el cual se seleccionó por el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia; para la recolección de datos se elaboró una encuesta que tenía dos partes, la primera recogió información asociada a la variable de factores sociodemográficos y en la segunda parte, orientada a recoger el nivel de satisfacción de la consejería telefónica en salud sexual y reproductiva en los adolescentes. **Resultados:** Los principales factores sociodemográficos encontrados en la muestra de adolescentes son: que el 30% tiene 16 años, el 92% son de sexo femenino, el 80% cuentan con nivel de estudio secundario, el 63% eran usuarios nuevos en consulta, y el 95% tiene tipo de seguro SIS. Con respecto al nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva, la dimensión con mayor satisfacción es empatía con 97,4%, seguida de la dimensión de fiabilidad con 96,1%, con mayor número de insatisfacción es la dimensión de capacidad de respuesta con 9,2% insatisfechos. **Conclusiones:** El 94,22% de adolescentes se encuentra satisfecho con la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva brindada por el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, durante el primer semestre del 2021.

**Palabras claves:** nivel de satisfacción, salud sexual y reproductiva, factores sociodemográficos, adolescentes

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of satisfaction with the telephone counseling on sexual and reproductive health in adolescents, attended at the Santa Luzmila II Maternal and Child Center, Comas-2021. **Material and Methods:** A study was carried out with a quantitative, descriptive, cutting approach cross-sectional and non-experimental design. The sample consisted of 95 adolescents who were selected by the type of non-probabilistic sampling for convenience; For data collection, a survey was prepared that had two parts, the first collected information associated with the variable of sociodemographic factors and in the second part, aimed at collecting the level of satisfaction with telephone counseling on sexual and reproductive health in adolescents . **Results:** The main sociodemographic factors found in the sample of adolescents are: that 30% are 16 years old, 92% are female, 80% have a high school level, 63% were new users in consultation, and 95% have type of SIS insurance. Regarding the level of satisfaction with the telephone counseling on sexual and reproductive health, the dimension with the highest satisfaction is empathy with 97.4%, followed by the reliability dimension with 96.1%, with the highest number of dissatisfaction is the dimension of responsiveness with 9.2% dissatisfied. **Conclusions:** 94.22% of adolescents are satisfied with the telephone counseling on sexual and reproductive health provided by the Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, during the first semester of 2021.

**Keywords:** satisfaction level, sexual and reproductive health, sociodemographic factors, adolescents.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

La salud de los adolescentes es un factor clave para el crecimiento social, económico y político de los países en general. Constituye un tema que despierta cada vez mayor interés en todo el mundo debido a la necesidad de comprender mejor las características de esta edad, relacionadas con las condiciones cambiantes de la sociedad y la modificación de las conductas de estos grupos, que han generado nuevos riesgos para su salud, especialmente en el aspecto sexual y reproductivo. (1)

La población adolescente, es especialmente considerada de gran importancia en el estudio de la salud sexual y reproductiva, pues se percibe socialmente como la etapa del ciclo vital de inicio de las relaciones, como hecho radical vivencial, en correspondencia con los cambios físicos y mentales. Relaciones más abiertas en sociedades más plurales e incluyentes pero que, al mismo tiempo, contrastan con la baja consistencia en el conocimiento e información de los adolescentes sobre los procesos y riesgos sexuales y reproductivos, la asimetría de edad en las relaciones sexuales donde las adolescentes son mucho más jóvenes que sus parejas masculinas, el uso de métodos anticonceptivos y barreras de protección contra embarazos a temprana edad, interrupción de embarazos y enfermedades de transmisión sexual. (2)

Es importante señalar, que un adolescente no es plenamente capaz de comprender conceptos complejos, ni entender la relación entre una conducta y sus consecuencias, ni tampoco de percibir el grado de control que tiene o puede tener respecto de la toma de decisiones relacionadas con la salud, especialmente en el campo del comportamiento sexual, información hoy día respaldada por la neurociencia, que muestra que, durante la adolescencia, existe un marcado neuro-desarrollo, proceso que explica, entre otros la conducta adolescente. (3)

Durante la adolescencia, el cuidado y mejoramiento de la salud sexual ha sido una de las metas en los gobiernos y los organismos de salud, puesto que la forma en cómo viven su sexualidad delimita prácticas y comportamientos que irán definiendo su identidad

sexual. Si bien son variados los riesgos y peligros que pueden ocurrir en la adolescencia en relación al ejercicio de la sexualidad, han sido el embarazo adolescente y el contagio de Infecciones de Transmisión Sexual (ITS) las principales líneas de investigación e ideación de políticas de salud para los adolescentes. (4)

En ese sentido, las repercusiones que tiene el inicio temprano de la actividad sexual, han generado gran interés por parte de varias disciplinas, centrándose en identificar los diferentes factores asociados a este fenómeno. Por otro lado, el embarazo adolescente se ha convertido en un importante problema de salud, ya que los adolescentes tienen menos probabilidades de obtener una atención prenatal, parto y postnatal calificada y que añadido otros problemas sociales (nivel educativo, pobreza, falta de acceso a servicios básicos, etc.), su efecto se traduce en falta de oportunidades y aplanamiento de las perspectivas futuras de vida de la adolescente embarazada, su hijo y su familia. (5)

Por otro lado, las ITS, son muy frecuentes en esta población, ya que regularmente inician su vida sexual sin la información adecuada para su prevención. Las infecciones bacterianas, no diagnosticadas oportunamente y/o manejadas con tratamientos inadecuados, conducen con frecuencia a la infertilidad tanto en la mujer como en el hombre. Las infecciones causadas por el Virus del Papiloma Humano (VPH), han cobrado gran interés, ya que algunas tipologías de la familia de este virus, son relacionadas con el origen del tumor cérvico-uterino. (6)

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), para el año 2020; 16 millones de adolescentes entre los 15 a 19 años y aproximadamente 1 millón de niñas menores de 15 años de edad, dan a luz cada año; siendo la mayoría en los países bajos y medianos. Las complicaciones durante el embarazo y el parto son la segunda causa de muerte en este grupo etario en todo el mundo. (7)

En el escenario internacional, como consecuencia de la pandemia de COVID-19, y las medidas tomadas para su contención, han generado un **incremento de embarazos en adolescentes**, esto se debe principalmente, a las dificultades y las barreras al acceso a métodos anticonceptivos y servicios de salud sexual y reproductiva. De acuerdo con un

estudio del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA) del 2020, las mujeres

adolescentes podrían tener un 20% más de limitaciones para acceder a métodos anticonceptivos, de manera que el incremento marginal de la cantidad de embarazos precoces podría variar a cifras que representarían un aumento de la tasa específica de fecundidad adolescente de entre 6% y 11%. Asimismo, las medidas de confinamiento, aumentan la exposición de las niñas y adolescentes a situaciones de violencia sexual y al abuso en el ámbito intrafamiliar y que pueden redundar en un incremento de los embarazos no deseados (8)

Por otro lado, según la ENDES 2020, en el Perú, el 8,2 % de adolescentes de 15 a 19 años de edad estuvieron embarazadas, de estas el 6,5% ya eran madres y el 1,7% están gestando por primera vez. Es importante mencionar que los mayores porcentajes de adolescentes que eran madres o que estaban embarazadas con el primer hijo se presentan en las residentes de la selva con 14,3% y las que se ubican en el quintil inferior de riqueza (13,6%); en el otro extremo, se encuentra a las adolescentes residentes en la Sierra (7,0%) y las ubicadas en el quintil superior de riqueza (2,7%). (9)

Siendo la **satisfacción del usuario** es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (10)

La **atención integral de salud en los adolescentes**, según la **Norma Técnica de Salud para la atención integral de salud de Adolescentes, 2019 - MINSA** formulo estrategias como: la intervenciones con adolescentes, participación activa de adolescentes, intervenciones con familia, intervenciones con la comunidad, intervenciones con instituciones educativas, dentro de ellos las principales acciones que se deben realizar son: el apoyo a la acciones de programas y proyectos escolares, la capacitación de docentes, la formación de líderes escolares, el fortalecimiento para la referencia o derivación de adolescentes, la coordinación con las defensorías escolares, la promoción de mecanismo para facilitar la promoción a servicios de atención, el acompañamiento técnico a las instituciones educación superior, técnico y universitario y por último la utilización de tecnología de la información.(11)

En correspondencia a esta problemática mundial, en el Perú, el Ministerio de Salud (MINSA) en marzo del 2019, invitó a todos los adolescentes con dudas o consultas sobre temas de salud nutricional, mental, sexualidad, riesgos u otros temas de interés para ellos

a visitar alguno de los 3,500 centros diferenciados donde recibirán información confidencial y oportuna que reduzca la posibilidad de iniciar una conducta de riesgo que ponga en peligro su salud. Además, como parte de la consejería de salud sexual reproductiva se dan las primeras atenciones del cuidado de su sexualidad. *“Si ellos dicen que tiene una vida sexual activa, pueden elegir un método de protección para evitar embarazos. Algunos optan simplemente por el condón, mientras que otras adolescentes se inclinan por un método de larga duración, como el implante sub dérmico. Eso se analiza de acuerdo con la edad y la frecuencia de sus relaciones sexuales”*. (12)

Respecto a la **Consejería telefónica**, la cual se define como el proceso de consejería entre el profesional y el cliente por medio de una llamada telefónica. Esta modalidad ocurre en tiempo actual por lo que requiere de acuerdo previa comunicación. Podemos entender que entre los servicios que brinda un consejero profesional resaltan ellos como atención al cliente, y servicios de telemedicina, como control y seguimiento de pacientes. (13)

## 1.2. Antecedentes

### 1.2.1. Antecedentes Internacionales:

**Thomson et al.(2021)** realize un estudio “Factors Associated With Use of and Satisfaction With Telehealth by Adults in Rural Virginia During the COVID-19 Pandemic”, cuyo objetivo principal fue examinar el uso y la satisfacción con los servicios de telesalud durante la pandemia en una muestra predominantemente rural y estimar la magnitud de la asociación entre las características demográficas y de salud. El estudio fue descriptivo no experimental, contó con una población de 401 participantes. La técnica es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados reflejaron 78% se sentían cómodos al comunicarse con los médicos mediante telesalud, 79% volverían a usarlo y la satisfacción en uso de telesalud se asoció con el acceso regular a internet con un 69,6%. Concluyendo que la utilización y la satisfacción con los servicios de telesalud en esta muestra se asociaron con el acceso regular a Internet, una mayor alfabetización en salud y una mayor percepción de estrés. Las variables demográficas no se asociaron significativamente con el uso de telesalud. (14)

**Bomfim et al. (2020)** en su estudio “Quality assessment in primary health care:

Adolescent and Youth Friendly Service, a Mozambican case study”, cuyo objetivo fue evaluar la calidad del servicio de atención médica en el Centro de Salud de Marrere, en el norte de Mozambique, desde la perspectiva de los clientes mediante un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal en una muestra de 126 adolescentes, a los que se les aplico como técnica la entrevista e instrumento un cuestionario. Como resultados se encontró que el 31% de las adolescentes había estado embarazada; asimismo, se conoció que existieron 4 casos de adolescentes con abortos espontáneos y 34 casos de abortos inducidos; además el 72,0% de los adolescentes mostraron un índice de satisfacción global. Concluyendo, que si bien, gran parte de los usuarios está satisfecho con los servicios. Hay que resaltar que la práctica de los profesionales de la salud con el protocolo fue variada y hubo deficiencias significativas en la información y comunicación con los usuarios. Se encontró que era necesario fortalecer la comunicación abierta dentro de las familias y el refuerzo de la información sobre la salud sexual y reproductiva y la participación de los hombres en la planificación familiar. (15)

**Aita et al.(2017)** realizo un estudio “Oferta e utilização de teleconsultorias para Atenção Primária à Saúde no Programa Telessaúde Brasil Redes”, cuyo objetivo principal fue evaluar la adecuación del Programa Redes de Telesalud Brasil, en el ámbito de las teleconsultas, a partir del análisis de estructura y datos de proceso de la Plataforma Nacional de Telesalud. El estudio fue descriptivo basado en análisis estadístico. La población se planteó una serie histórica de 24 meses de producción de acciones de tele-consulta asíncrona y síncrona por todos los centros de telesalud que utilizaron la Plataforma Nacional de Telesalud. Los resultados reflejan que 29.575 teleconsultas fueron atendidas por 18 centros de telesalud en todo el país, la satisfacción del usuario fue del 95,6% y el porcentaje de preguntas totalmente respondidas fue del 88,4%. Concluyeron que a pesar de la oferta adecuada en relación a los objetivos del programa, la demanda es muy baja, generando capacidad instalada ociosa para un grupo de teleconsultores con capacidad para responder a una amplia gama de temas. (16)

**Villalobos et al. (2017)** en su estudio “Quality of reproductive healthcare for adolescents: A nationally representative survey of providers in Mexico”, cuyo objetivo fue generar evidencia sobre la calidad de la atención en los servicios públicos de salud sexual y reproductiva para adolescentes mediante un estudio de corte transversal, con una

población de 19.995 establecimientos de salud, de las cuales se extrajo una muestra de 926. Como técnica de estudio se usó la encuesta, y un cuestionario como instrumento. Como resultados se obtuvieron que un 78,3% de los establecimientos no posee una sala de consejería en salud reproductiva para adolescentes, no obstante, un 57% brinda consejería individual y grupal; asimismo, un 13,9% de las unidades ofrecen atención de baja calidad en servicios de salud reproductiva para adolescentes. En conclusión, este estudio contribuyó a aumentar la evidencia de que la accesibilidad (horario de atención extendido, entre otros aspectos) y la aceptabilidad (un espacio físico que permite la privacidad durante la consejería) son elementos esenciales de una atención sexual y reproductiva de calidad para los adolescentes, tal como lo propone el marco de Salud Mundial (que también incluye otros tres aspectos: servicios equitativos, apropiados y efectivos). (17)

### **1.2.2. Antecedentes Nacionales:**

**Llamoga et al. (2021)** realizó un estudio “Calidad de atención en planificación familiar por teleconsulta y fidelización en adolescentes con reincidencia de embarazos, durante tiempos Covid-19, 2021”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la Calidad de atención en planificación familiar por teleconsulta y la fidelización en adolescentes con reincidencia de embarazos, durante tiempos covid-19. El estudio perspectiva cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional con diseño de corte transversal, donde no se manipulan las variables, con una población de 42 adolescentes con reincidencia en embarazos. Como técnica se empleó la encuesta, y como instrumento un cuestionario. Los resultados obtenidos fueron que la calidad de atención es alta (66.7%), al igual que la fidelización (71.4%) y existe correlación positiva entre cada una de las dimensiones de la calidad de atención: fiabilidad alta 50%, capacidad de respuesta alta 54,8%, seguridad alta 57,1%, empatía alta 73,8% y elementos tangibles media 64,3% y la fidelización de las adolescentes con reincidencia de embarazo. Se concluye que existe una relación significativa ( $p= 0,033$ ), entre la calidad de atención en planificación familiar por teleconsulta y la fidelización, es decir, existe una correspondencia entre niveles altos de calidad de atención con niveles altos de fidelización en adolescentes con reincidencia de embarazos durante tiempos Covid-19, atendidas en el Hospital Belén de Trujillo. (18)

**Polanco et al. (2021)** realizó un estudio titulado “Calidad del proceso de teleorientación según la percepción de las usuarias del servicio de obstetricia del Centro de Salud Todos los Santos de San Borja, Lima 2021” cuya finalidad fue analizar el nivel de calidad del proceso de teleorientación según la percepción de las usuarias del servicio de obstetricia. La investigación fue un diseño no experimental, tipo básica, nivel descriptivo y método inductivo. La población estuvo conformada por 720 mujeres en edad fértil, quienes fueron atendidas de manera remota (teléfono) en el servicio de obstetricia. Como técnica se empleó la encuesta, y como instrumento un cuestionario anónimo. Los resultados reflejaron que el nivel de calidad del proceso de teleorientación según la percepción de las usuarias del servicio de obstetricia es de satisfacción con el 66,65%; en cuanto a la calidad técnica del proceso de teleorientación las usuarias estuvieron satisfechas en un 66,3%; en relación a la satisfacción con el proceso de teleorientación las usuarias señalaron que estaban satisfechas 67%. Concluyendo, que la calidad del proceso de teleorientación según la percepción de las usuarias es de satisfacción con la calidad técnica y con todo el proceso de teleorientación, por lo tanto, la teleorientación es una modalidad de atención de salud factible de aplicar para la solución de las altas demandas de atención mediante un traje exhaustivo, facilitar la atención de las gestantes en la comodidad de su hogar logrando la adherencia de las usuarias al sistema de salud y mejorar la accesibilidad a la salud de las pacientes en poblaciones lejanas. (19)

**Obregón et al. (2021)** realizó un estudio “Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención”, cuyo objetivo principal fue determinar la satisfacción de los adolescentes por la atención recibida en un servicio diferenciado de un establecimiento del primer nivel de atención de Lima. El estudio fue observacional, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo y corte transversal, con una población de 92 adolescentes, de los que se extrajo una muestra de 84. La recolección de datos fue a través de la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario SERVQUAL basado en la guía técnica para la evaluación y satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo del MINSA. De esta manera, los resultados determinaron el 28,57% de la muestra estuvo satisfecha con la atención recibida en el servicio diferenciado.

Concluyendo que una proporción menor de adolescentes que asistieron al servicio diferenciado estuvieron satisfechos con la atención recibida, en tanto, la dimensión de empatía fue la que presentó una mayor cantidad de adolescentes con un estado de satisfacción. (20)

**Lluen et al.(2020)** realizo un estudio “Telesalud y el Nivel de satisfacción de las pacientes gestantes en el Hospital Vitarte, 2020”, cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre Telesalud y el nivel de satisfacción en pacientes gestantes del Hospital Vitarte Mayo – diciembre, 2020. El estudio fue de tipo básica y diseño no experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, el método fue el hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo. La población fue de 90 pacientes gestantes atendidas por teleconsulta, la muestra fue de 48; los cuales se les aplico la técnica de la encuesta y el Instrumento fue el cuestionario con escala de Likert. Los resultados reflejaron que no permitieron determinar relación entre Telesalud y el Nivel de satisfacción en el Hospital Vitarte, la correlación fue de 0.305, representando relación positiva baja, así mismo, la significancia arrojó un resultado de 0,151; en telesalud el 54% considero de prioridad alta, y el nivel de satisfacción el 58% están extremadamente satisfechos. Concluyendo que, no hay existencia de relación significativa de ambas variables. Esto evidencia que debe mejorar la gestión de Telesalud para conllevar a un mayor Nivel de satisfacción del paciente gestante. (21)

### **1.3. Bases Teóricas**

#### **Adolescencia**

La adolescencia se define que es una etapa llena de cambios de los 15 a 19 años, y estos cambios con físicos, psicológicos y sociales (cambian las relaciones y el modo de relacionarse). (22) También la adolescencia se define como la etapa en que el individuo ha adquirido ya la madurez física y buena parte de las normas básicas de comportamiento, pero al mismo tiempo aún no ha concluido la fase del aprendizaje y por lo tanto se considera que todavía no es apto para desempeñar el papel que la sociedad reserva a sus miembros adultos.” (p. 2) (23)

**La Salud Sexual y Reproductiva en Adolescentes**, según Organización Mundial de la

Salud (OMS) la define como un estado de bienestar físico, mental y social en relación con la sexualidad, y no solamente la ausencia de enfermedad, disfunción o malestar. La salud sexual requiere un enfoque positivo y respetuoso de la sexualidad y de las relaciones sexuales, así como la posibilidad de tener experiencias sexuales placenteras y seguras, libres de toda coacción, discriminación y violencia. Para que todas las personas alcancen y mantengan una buena salud sexual, se deben respetar, proteger y satisfacer sus derechos sexuales. (p. 3) (24).

En este sentido, la **salud reproductiva** se define como la posibilidad de tener una sexualidad satisfactoria y segura, así como la libertad de tener hijos si y cuando se desea. Esta concepción de la salud reproductiva supone el derecho de las personas a elegir métodos anticonceptivos seguros, eficaces, asequibles y aceptables, y de tener acceso a servicios de salud apropiados que permitan los embarazos y los partos sin riesgos y den a las personas las máximas posibilidades de tener hijos sanos. (25)

La **salud sexual y reproductiva en adolescentes**, es la capacidad de cualquier individuo para disfrutar y expresar su sexualidad de una manera positiva, informada, agradable y segura, basada en la autoestima y el respeto mutuo en las relaciones sexuales. (26).

La **orientación y consejería** consiste en un proceso de comunicación interpersonal donde se brinda información para que los individuos o parejas, tomen decisiones voluntarias, informadas y satisfactorias, además de brindar apoyo para el análisis y búsqueda de solución a sus problemas de salud. (27)

La **Consejería en Salud Sexual y Reproductiva para Adolescentes**, se define como “una relación de ayuda psicosocial personalizada, de comunicación horizontal, donde se escucha, acoge, informa y guía a adolescentes, solos/as o en pareja, para que puedan fortalecer su capacidad para la toma de decisiones y el desarrollo de conductas informadas y responsables en el ámbito de la sexualidad en forma integral”. Esta atención se realiza en horarios diferenciados y ambientes exclusivos. (1) Esta intervención está orientada particularmente a la prevención y al fomento de la salud, y a evitar riesgos de un embarazo no planificado, contagio de ITS/VIH/SIDA y otros riesgos asociados a las conductas sexuales en adolescentes. (28)

La **Telesalud** se define como un servicio de salud a distancia brindado por personal de salud como médicos, obstetras, enfermeras, psicólogos, entre otros, a través de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) como computadoras, teléfonos,

aplicativos, sistemas, entre otros. A través de este servicio se podrá obtener información y atención en salud especializada, oportuna y de calidad, independientemente de dónde se encuentre el usuario. (29)

El servicio de Telesalud, está integrado por cuatro ejes, ellos se describen a continuación:

- **Telemedicina:** son servicios de salud a distancia que se brindan a través de una llamada telefónica, videollamada, mensaje de texto, entre otros medios de comunicación, mediante los cuales puedes recibir una atención, asesoría, seguimiento en salud por parte de un profesional de salud competente.
- **Telecapacitación:** es el proceso de enseñanza y aprendizaje dirigido al personal de salud, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), realizado por profesionales competentes orientado a fortalecer los conocimientos en temas de salud.
- **Tele IEC (Tele Información, educación y comunicación):** es la comunicación a distancia, mediante el uso de las TIC, que permite difundir conocimientos sobre salud, estilos de vida saludable, cuidado de la salud, familia y comunidad. Está dirigido a la población en general.
- **Telegestión:** permite la continuidad de las acciones para la organización de los servicios de salud a través de las gestiones realizadas entre el personal de salud, usando las TIC. (30)

La **Teleorientación**, la cual se define como la asesoría en salud para prevenir enfermedades, utilizar correctamente los medicamentos, informarte sobre las vacunas que necesita tu hijo o hija, asesoría sobre métodos de planificación familiar, consultar sobre alimentación saludable, así como recibir orientación y soporte psicológico. No incluye prescripción médica.

Finalmente, el **telemonitoreo**, el cual permite mantener un seguimiento acerca del estado de salud del usuario. El profesional del centro de salud donde se atiende el usuario lo contactará mediante una llamada telefónica para evaluar el estado de salud y de esa manera recibir medicación de ser necesario. Asimismo, brindará al paciente o cuidador recomendaciones para el cuidado de la salud en el domicilio. (31)

La **Calidad de atención** según la OMS dice que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Los cuales están descrito diferentes elementos de la calidad como: eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos, equitativos, integrados y eficientes; muchos de estos atributos de calidad están estrechamente relacionados con principios éticos. (32). Según Fondahn, Lane y Vannucci, dicen que es grado en el cual los servicios sanitarios para los individuos y la población aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados que sean consistentes con el conocimiento profesional actual. (33)

La **satisfacción** es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios.

De igual manera, existe cierto orden e indica que la satisfacción precede a la calidad del servicio, e indica que la calidad se alcanza con la “Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio” (34)

Según Cabo, se define como la medida en que la atención sanitaria y el bienestar (o la falta de malestar) resultante cumplen con las expectativas del usuario. (35)

La **herramienta SERVQUAL** (Quality Service) se utilizará para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. (36)

En este modelo se establece que el cliente espera un servicio (expectativa) y supone recibirá, consciente o inconscientemente evalúa ciertas características (dimensiones del servicio) durante la prestación del mismo, lo que le permite tener impresiones al respecto (percepción) y emite un juicio una vez terminado éste. Por esto mismo, SERVQUAL, es

una de las principales fuentes de información para que las empresas de servicios conozcan el nivel de satisfacción de sus clientes, ubicar áreas de oportunidad y proponer y/o implementar mejoras para tener clientes satisfechos. La satisfacción del cliente es lo más importante para las empresas razón por la cual han empezado a buscar la manera de cómo ir creciendo en ese aspecto, brindando un servicio de calidad para estar a la vanguardia con las demás empresas y conservar a los clientes. (37)

La herramienta SERVQUAL, mide la calidad del servicio basada en cinco dimensiones las cuales son:

- Tangibles: instalaciones físicas, equipo y apariencia del personal. (37). Son la parte visible del servicio y del proceso correspondiente y lo conforman la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos, el personal, la documentación y otros materiales de comunicación. Pueden ser determinantes en la imagen percibida por el usuario del servicio y en la generación de contradicción entre las expectativas producidas por la comunicación al usuario del servicio prometido, con la realidad del mismo por parte del usuario. (38)

- Fiabilidad: Capacidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y precisa. (37)

Este atributo se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos. La fiabilidad representa la capacidad organizativa y de recursos para prestar el servicio de forma eficiente y sin fallos que lo impidan o perjudiquen. Para satisfacer este criterio son necesarios procesos experimentados y personal cualificado para ejecutarlo. Cuando la fiabilidad es baja, existen riesgos graves de pérdida de confianza de los clientes (incluso la pérdida del cliente) y elevados costes de reparación (los llamados costes de la “no calidad”). (38)

- Capacidad de respuesta: Voluntad de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. (37)

No basta con tener medios para prestar un servicio, sino que tiene que ser posible prestarlo cuando lo demanda el usuario. El servicio no puede plantearse en gran parte de las actividades económicas y sociales de hoy en día. La capacidad de

respuesta responde a la inmediatez en hacerse cargo de la demanda y en la rapidez o puntualidad de su solución. (38)

- Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad. (37)

El usuario de un servicio precisa de una confianza en la percepción del servicio, que le inspire la tranquilidad de estar haciendo lo adecuado con la Organización o Unidad Organizativa adecuada. La profesionalidad del personal de contacto con el usuario es una fuente de confianza, demostrando una habilidad y destreza en el desarrollo del servicio acordado. Para potenciar este atributo de calidad, se debe eliminar cualquier sombra de duda sobre el proceso y sus resultados. (38)

- Empatía: Atención solidaria e individualizada que la empresa brinda a sus clientes. (37)

Un servicio es, en definitiva, una relación entre personas y la calidad se basa no solo en la cortesía profesional, sino en entender y resolver las necesidades por las que el cliente “consume” determinado servicio. En este sentido, es necesario mantener informados al usuario e un servicio a lo largo de todo el proceso con información relevante para el mismo.

Estos son las dimensiones que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de los servicios. Además, los usuarios conceden mayor importancia a unos criterios que otros. De acuerdo con la metodología SERVQUAL, la importancia relativa de los servicios concede a estas dimensiones. (38)

El Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, siendo un establecimiento Nivel I-4 debido que cuenta con un área de consejería en adolescentes, ha implementado la Telesalud, para sus usuarios, en correspondencia con las normativas emitidas desde el Sector Salud para la adecuación de la entrega de servicios desde el primer nivel de atención en el contexto COVID -19. Actualmente, el servicio de Teleorientación en salud sexual y reproductiva se está realizando mediante la programación de citas solicitadas por los adolescentes a través de llamadas telefónicas y por este mismo medio, también se brinda la Teleorientación solicitada.

Respecto a la relevancia de la investigación, presente trabajo es relevante debido a la situación actual, en donde en el marco de la pandemia por la COVID -19, nos va a permitir

que la información contribuya a los procesos implementados en el establecimiento de salud para la entrega de este nuevo servicio de Teleorientación en salud sexual y reproductiva y/o en el marco de la reapertura de los servicios presenciales; ambos puedan complementarse, tomando en cuenta la perspectiva y el grado de satisfacción de los servicios prestados hasta el momento a las usuarios y usuarios.. Asimismo, la identificación de la relación de la satisfacción con algunos factores sociodemográficos en los adolescentes que reciben una atención de un establecimiento de salud y con ello tener un mayor entendimiento y explicación de las variables (relevancia teórica), a partir de los postulados teóricos planteados y el análisis de los resultados que se encontrarán posteriormente y que luego permitirán ser base del planteamiento de intervenciones preventivas promocionales, estrategias y/o acciones concretas y contextualizadas, que se orienten a fortalecer los servicios en salud sexual y reproductiva en los adolescentes (relevancia social).

## **1. 4. Formulación del Problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021?

### **1.4.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva respecto a cada una de las dimensiones en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021?

## **1. 5. Objetivos**

### **1. 5. 1. Objetivo general**

- Determinar el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021.

### **1. 5. 2. Objetivo Específicos**

- Identificar el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021.
- Identificar nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva respecto a cada una de sus dimensiones, en los adolescentes atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021

## CAPÍTULO II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de Investigación

El presente estudio es una investigación básica, de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, y de corte transversal. Es investigación **básica**, ya que busca ampliar los conocimientos que existen acerca de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en adolescentes, **no experimental**, porque no habrá manipulación de variables, **descriptiva**, porque se detallará las características de un problema de salud en una población; y finalmente de **corte transversal**, porque se recopiló por única vez la información de las variables.

### 2.2. Área de Estudio

Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas, dicho establecimiento de salud se ubica en la Avenida 22 de Agosto No 1001, Urbanización Santa Luzmila II Etapa, Distrito de Comas, y corresponde a la Micro Red Santa Luzmila - Red de Salud Túpac Amaru.

### 2.3. Unidad de Análisis

La unidad de análisis conformada por los usuarios adolescentes que son atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas.

### 2.4. Población y Muestra

#### 2.4.1. Población

La población está conformada por 95 adolescentes de ambos sexos, que fueron atendidos en el área de consejería en salud sexual y reproductiva en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, durante el periodo los meses de enero y junio del 2021.

De acuerdo con Arias, Villasís y Miranda (2016). La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados. (39)

#### 2.4.1.1. Criterios de Inclusión

- Adolescentes que han recibido mínimo 1 consejería telefónica en salud sexual y reproductiva por parte del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II durante el periodo de enero y junio 2021.
- Adolescentes entre los 15 y 19 años de edad.
- Adolescentes que cuenten con un teléfono celular inteligente (Smartphone).
- Adolescentes que sus padres y/o apoderados que brinden el consentimiento para su participación en el estudio.
- Adolescentes que brinden su asentimiento para participar en el estudio.

#### 2.4.1.2. Criterios de Exclusión

- Adolescentes hayan recibido consejería telefónica en otros temas no relacionados a la salud sexual y reproductiva durante el periodo de enero y junio del 2021.
- Adolescentes menores de 15 años de edad.
- Adolescentes que no cuenten con un teléfono celular inteligente (Smartphone).
- Adolescentes con alguna discapacidad o condición que le impida contestar el cuestionario.
- Adolescentes que sus padres y/o apoderados no brinden el consentimiento para su participación en el estudio.
- Adolescentes que no brinden su asentimiento para participar en el estudio.

#### 2.4.2. Muestra

Citando a Valderrama (2015) mencionó que: “Es un subconjunto representativo de un universo o población y es representativo, porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada de muestreo de la cual procede” (p. 184).  
(40)

$$n = \frac{NZ^2P(1-p)}{(N-1)e^2 + Z^2p(1-p)}$$

N= (tamaño poblacional)

Z= Nivel de confianza

p= proporción

e= Error estándar = 0,05

Además, Valderrama (2015) afirmó que: “En el muestreo no probabilístico puede haber clara influencia del investigador, pues este selecciona la muestra atendiendo a razones de comodidad y según su criterio “(p.193). (40). Es por ello, conforme con los valores considerados en la formula, el tamaño de la muestra es de **76 adolescentes** que cumplen con los criterios de selección propuestos para la investigación.

## **2.5. Técnicas e instrumentos y procedimientos de recolección de datos**

### **2.5.1. Técnica e instrumento**

La técnica a utilizar es la encuesta, la cual Hernández y Duarte (2018) la definen como es un proceso interrogativo que se utiliza para conocer lo que opina la gente sobre alguna situación o problema cuando se trata de una población muy numerosa” (p.26). (41).

La herramienta usada es la encuesta SERVQUAL (Quality Service), la cual se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario. Es una herramienta desarrollada por A. Parasuraman y colaboradores, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, usuarios, pacientes, beneficiarios) y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización, puede constituir una medida de la calidad del servicio. (40)

Respecto al instrumento, la presente investigación empleará un cuestionario, el cual Hernández y Duarte (2018) lo definen como un documento formulado por un conjunto de preguntas cerradas que debe estar redactadas de forma breve y concisa y relacionada con la hipótesis, a fin de que se pueda confirmar o negar” (p.24). (41)

El instrumento elaborado, toma como referencia a la encuesta SERVQUAL modificada para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (SMA). Dicho instrumento consta de 50 preguntas: 07 preguntas de información general, 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, en donde ambas (expectativas y percepciones) distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad:

### **Expectativas**

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

### **Percepciones**

- Fiabilidad: Preguntas del 01 al 05.
- Capacidad de Respuesta: Preguntas del 06 al 09.
- Seguridad: Preguntas del 10 al 13.
- Empatía: Preguntas del 14 al 18.
- Aspectos Tangibles: Preguntas del 19 al 22.

Por lo mencionado anteriormente, se adaptó el instrumento a las necesidades del presente, de tal manera que el cuestionario cuenta con un total de 44 ítems: 22 ítems para el cuestionario de expectativas del usuario, y 22 ítems para el cuestionario de percepciones.

Respecto a la **validación**, se realizó mediante el juicio de expertos, quienes evaluaron los ítems en función a criterios de pertinencia, relevancia y claridad. La evaluación fue realizada por 3 jueces expertos en el tema, quienes evaluaron y analizaron con claridad cada ítem concluyendo la aplicabilidad del instrumento.

#### **2.5.2. Procedimiento de Recolección**

Una vez elaborado y aprobado el instrumento, se procedió a gestionar los permisos necesarios para poder acceder a los participantes y aplicar el cuestionario. Primero se solicitó la autorización al Médico Jefe del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II – Médico Cirujano Gisela Díaz Cárdenas, para poder tener acceso a la información nominal en una hoja de cálculo de Excel de la población adolescente atendida, en donde incluye el registro del número telefónico obtenido por el personal responsable de la atención en el consultorio de planificación familiar durante el primer semestre del 2021.

Posteriormente, se creó un grupo de chat a través de la aplicación WhatsApp, para el contacto entre la población adolescente y la investigadora; con el objetivo de informarlos objetivos y finalidad de su participación en la investigación; para luego, compartirles el cuestionario de preguntas a través de la herramienta ofimática de Google (Google Forms); en la cual requería responder de forma previa a la pregunta: ¿Quisieras formar parte del estudio de investigación? y en donde al marcar “sí” se obtenía su asentimiento informado, y además se incluyó la autorización por parte de los padres de familia de los adolescentes participantes.

La realización del cuestionario tomo un tiempo no mayor de 10 minutos y una vez llegada la notificación de encuestas realizadas (pantallazos), se les agradeció por participar en el estudio a los adolescentes y a sus padres (según corresponda).

### **2.5.3. Procesamiento y análisis de datos**

Para el análisis de los datos obtenidos en las encuestas se utilizó una hoja de cálculo de Excel los cuales fueron descargados para el procesamiento. Esta información se procesó a través de las herramientas SPSS v.26, software especializado para el procesamiento de datos, en donde primero se elabora la sábana de datos, a partir de la cual se realizó un filtro y análisis de los datos erróneos, para luego procesar los datos descriptivos y de asociación en el software SPSS.

Respecto al análisis de los datos, estos fueron expresados en porcentajes para cada criterio de evaluación de la calidad considerando el siguiente orden:

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Aspectos Tangibles

En donde a través de una escala numérica del 1 al 7, en donde se considera 1 como totalmente en desacuerdo y 7 como totalmente de acuerdo la mayor calificación, se realizará el análisis de los resultados; el cual considero como usuarios satisfechos a los valores positivos (+), que serán obtenidos por la diferencia entre las percepciones (P) y

las expectativas (E), y como usuarios insatisfechos a los valores negativos (-) de la diferencia entre percepciones (P) y las y las expectativas (E).

Posteriormente, se elaboraron las tablas personalizadas en donde se establecerá las frecuencias porcentuales de acuerdo a las categorías y la relación de las variables.

## **2.6. Aspectos éticos.**

El recojo de información tanto considero la anonimidad, la confidencialidad, el asentimiento informado y la libre participación de las y los adolescentes. En ese sentido, no se expondrán datos personales de los participantes ya que han sido de uso exclusivo de la investigación.

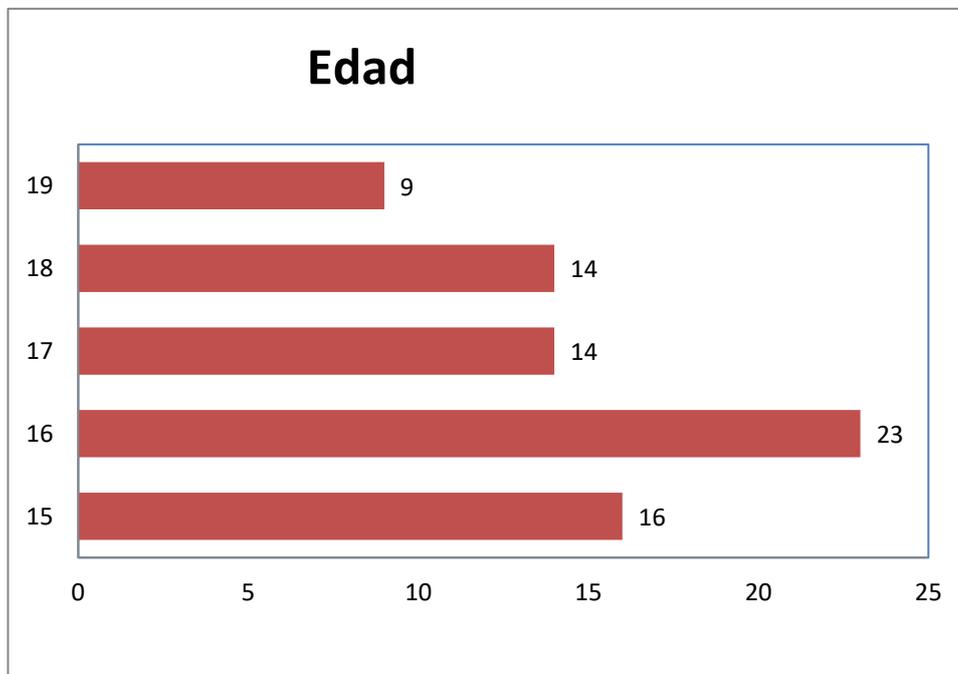
## **2.7. Limitaciones**

- No todos los adolescentes que acudieron al Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas, quisieron ser partícipes en esta investigación, motivo por el cual no brindaron su asentimiento.
- Debido a que el estudio se enfoca en la población adolescente, era necesario, el consentimiento de los padres o representantes; por lo que, en aquellos casos en que los padres no brindaban su consentimiento, eliminaba las posibilidades participación de las y los adolescentes que habían brindado su asentimiento
- Dificultad para llevar a cabo las entrevistas a los usuarios de forma presencial, por la situación del COVID -19.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS

Gráfico 1: Edad



Fuente: Cuestionario aplicado

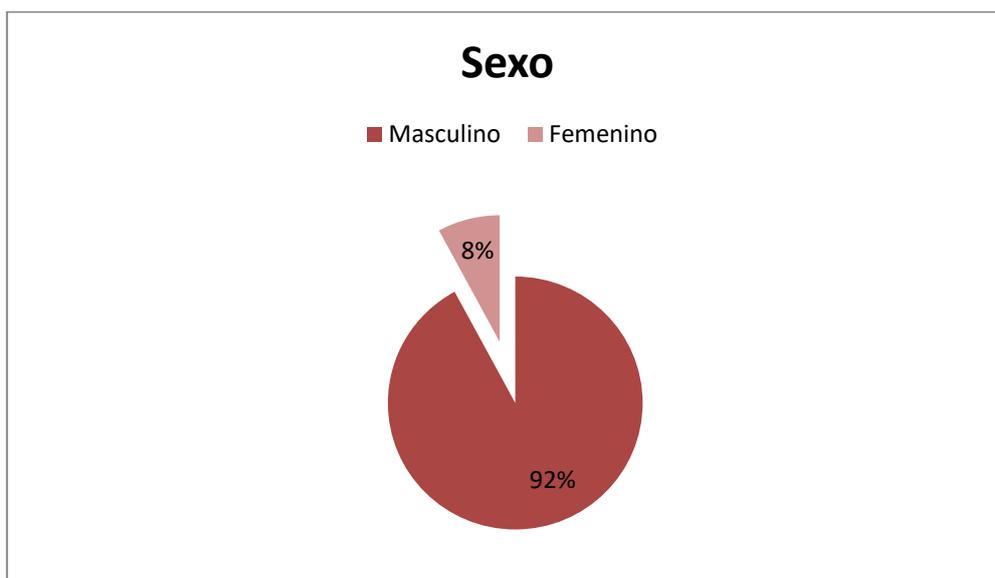
#### Edad:

Se puede observar que los adolescentes encuestados con el mayor porcentaje son de 30% que equivale a 23 adolescentes con 16 años, seguido de 21% que equivale a 16 adolescentes con 15 años, el 19% que equivale a 14 adolescentes con 17 años, el 18% que equivale a 14 adolescentes de 18 años y, finalmente, el 12% que equivale a 9 adolescentes con 19 años.

Tabla 1: Edad

Edad	15	16	17	18	19
Porcentaje	21%	30%	19%	18%	12%

**Gráfica 2: Sexo**



Fuente: Cuestionario aplicado

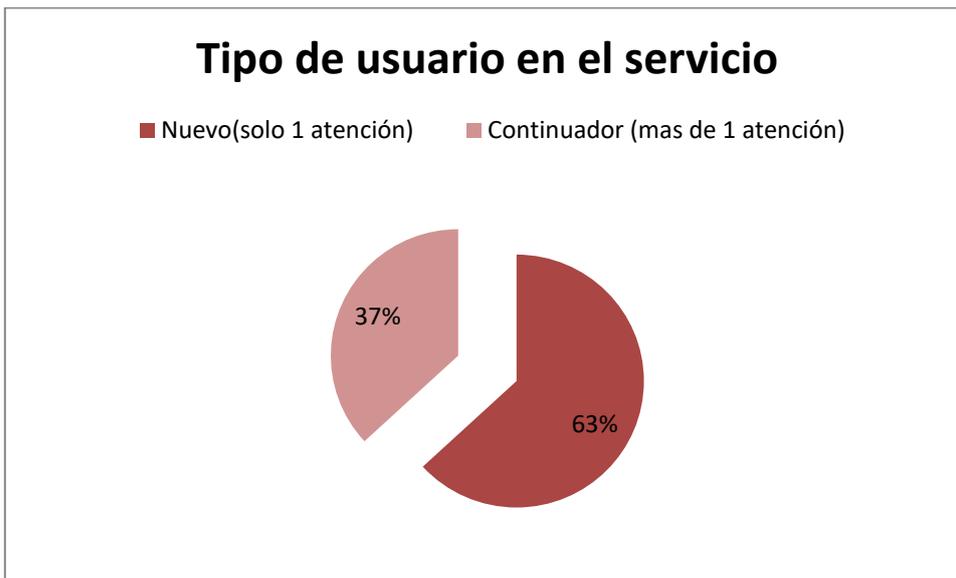
**Sexo:**

De 76 adolescentes encuestados de la consejería telefónica de Salud Sexual y Reproductiva, atendidos en Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, el 92 % que equivale a 70 adolescentes son de sexo femenino y el 8% que equivale a 6 adolescente son de sexo masculino. Gráfica y Tabla 2.

**Tabla 2: Sexo**

Sexo	
Masculino	Femenino
70	6

**Gráfico 3: Tipo de usuario en el servicio**



Fuente: cuestionario aplicado

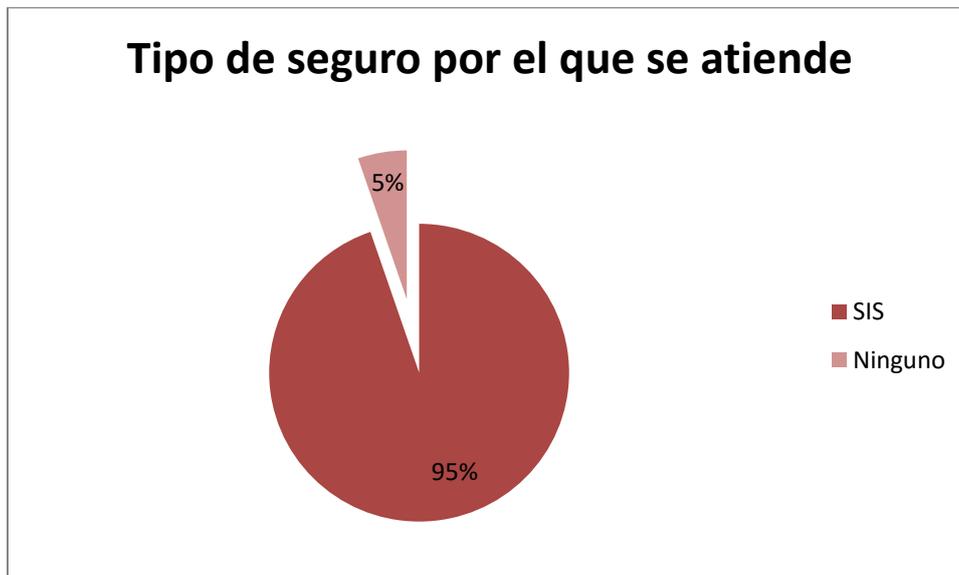
**Tipo de usuario en el servicio:**

Los resultados indican que el 63% que equivale a 48 adolescentes son nuevos usuarios y el 37% que equivale a 28 adolescentes son continuadores. Gráfica y Tabla 3.

**Tabla 3: Tipo de usuario en el servicio**

Tipo de usuario en el servicio	
Nuevo(solo 1 atención)	Continuator (más de 1 atención)
48	28

**Gráfico 4: Tipo de seguro**



Fuente: Cuestionario aplicado

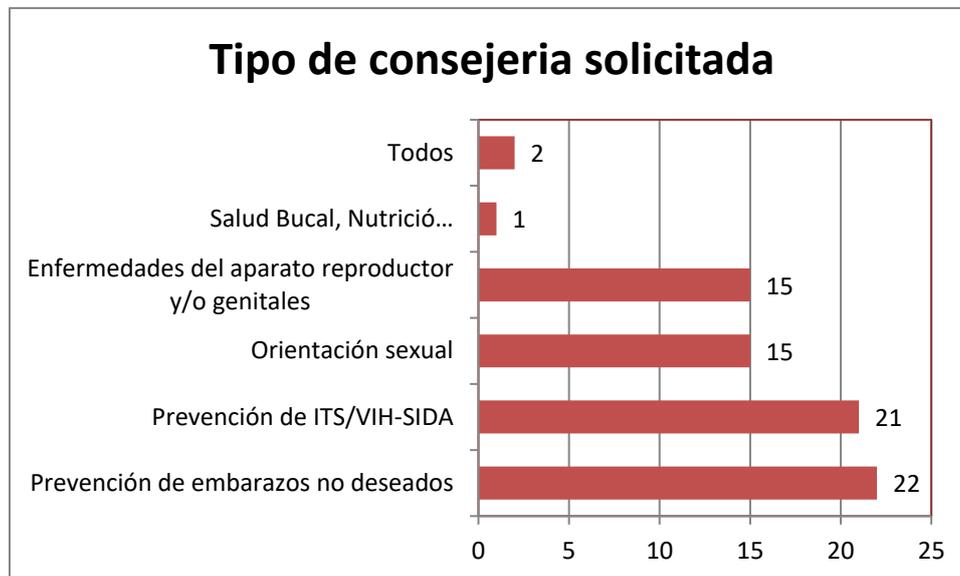
**Tipo de seguro:**

En Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, se apreció que la mayor cantidad de adolescentes atendidos en consejería telefónica de Salud Sexual y Reproductiva son pacientes asegurados con SIS con el 95% que equivale a 72 adolescentes, así también el 5% que equivale a 4 adolescentes no cuentan con ningún seguro.

**Tabla 4: Tipo de seguro por el que se atiende**

Tipo de seguro por el que se atiende	
SIS	Ninguno
72	4

**Gráfico 5: Tipo de consejería solicitada**



Fuente: Encuesta aplicada

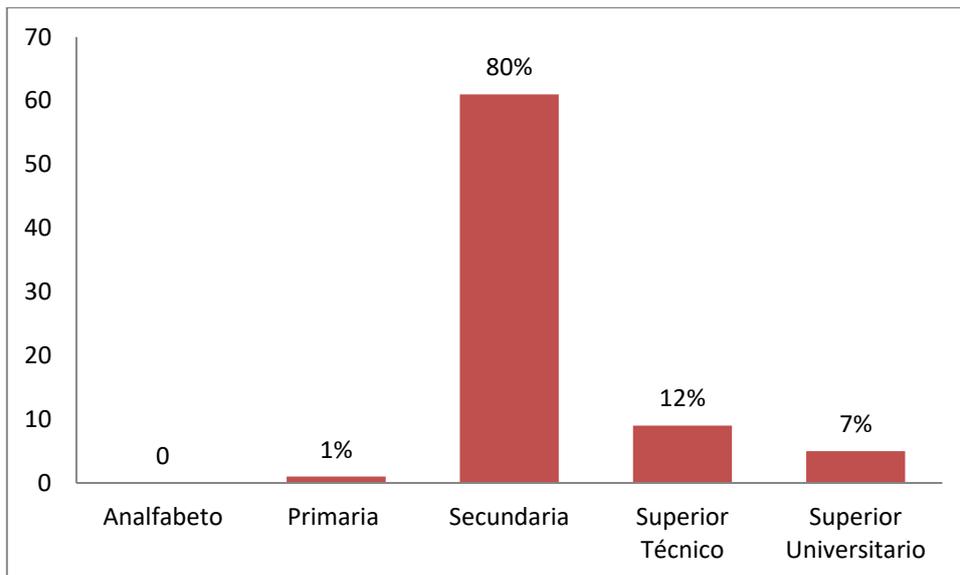
**Tipo de consejería solicitada:**

Se observó que los adolescentes atendidos por atención de embarazo no deseado tienen un mayor porcentaje con 29% que equivale a 22 adolescentes, el siguiente con 27% que equivale a 21 adolescentes es prevención de ITS/VIH-SIDA, orientación sexual y enfermedades del aparato reproductor y/o genitales tienen un 20% que equivale a 15 adolescentes, todos con 3% que equivale a 2 adolescentes y finalmente con 1% que equivale a 1 adolescente a salud bucal, nutrición y varios servicios.

**Tabla 5: Tipo de consejería solicitada**

Tipo de consejería solicitada					
Prevención de embarazos no deseados	Prevención de ITS/VIH-SIDA	Orientación sexual	Enfermedades del aparato reproductor y/o genitales	Salud Bucal, Nutrición...	Todos
29%	27%	20%	20%	1%	3%

**Gráfico 6: Nivel de estudio**



Fuente: encuesta aplicada

**Nivel de estudio:**

Se observó que la mayoría de los adolescentes encuestados tienen un nivel de instrucción de secundaria con 80% que equivale a 61, seguida del nivel de estudio superior técnico con 12% que equivale a los 9 adolescentes, superior universitario con 7% que equivale a 5 adolescentes y analfabeto 0%. Gráfico y Tabla 6.

**Tabla 6: Nivel de estudio**

Nivel de estudio				
Analfabeto	Primaria	Secundaria	Superior Técnico	Superior Universitario
0	1	61	9	5

### 3.2. Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas (edad) de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021*

Satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva	Edad					
	15 años	16 años	17 años	18 años	19 años	Total
Satisfecho	16	22	12	13	8	71
	22,5%	31,0%	16,9%	18,3%	11,3%	100,0%
Insatisfecho	0	1	2	1	1	5
	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100,0%
Total	16	23	14	14	9	76
	21,2%	30,3%	18,4%	18,4%	11,8%	100,0%

*Fuente: Cuestionario aplicado*

En la tabla 7 se observa el Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas (edad) de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021. Del 100,0% de adolescentes que se encuentran satisfechos, el 22,5% tienen 15 años, el 31,0% tienen 16 años, el 16,9% presenta 17 años, el 18,3% presentan una edad de 18 años y el 11,3% una edad de 19 años. Por otro lado, del 100,0% de adolescentes que se encuentran insatisfechos, el 20,0% tienen 16 años, el 40,0% tienen 17 años, el 20,0% presentan una edad de 18 años y el 20,0% una edad de 19 años.

**Tabla 8**

*Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas (sexo) de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021*

Satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva	Sexo		
	Masculino	Femenino	Total
Satisfecho	6	65	71
	8,5%	91,5%	93,4%
Insatisfecho	0	5	5
	0,0%	8,5%	6,58%
Total	6	70	76
	7,9%	92,1%	100,0%

*Fuente: Cuestionario aplicado*

En la tabla 8 se observa el Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas (sexo) de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021. Del 93,4% de adolescentes que se encuentran satisfechos, el 7,9% son del sexo masculino y el 92,1% son del sexo femenino. Por otro lado, el 100,0% de participantes satisfechos son del sexo masculino.

**Tabla 9**

*Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas (nivel de estudio) de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021*

Nivel de estudio						
Satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva	Primaria	Secundaria	Superior técnico	Superior universitario	Total	
Satisfecho	1	59	8	3	71	
	1,4%	83,1%	11,3%	4,2%	100,0%	
Insatisfecho	0	2	1	2	5	
	0,0%	40,0%	20,0%	40,0%	100,0%	
Total	1	61	9	5	76	
	1,3%	80,3%	11,8%	6,6%	100,0%	

*Fuente: Cuestionario aplicado*

En la tabla 9 se observa el Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas (nivel de estudio) de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021. Del 100,0% de adolescentes que se encuentran satisfechos, el 1,4% presentan un nivel de estudio primario, el 83,1% nivel secundario, el 11,3% nivel superior técnico y el 4,2% nivel superior universitario. Por otro lado, del 100,0% de participantes insatisfechos, el 40,0% presentan nivel de estudio secundario, el 20,0% superior técnico y el 40,0% nivel de estudio superior universitario.

**Tabla 10**

*Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva respecto a cada una de sus dimensiones, en los adolescentes atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021*

Satisfacción según dimensiones		Nº	%
	Categoría		
Fiabilidad	Satisfecho	73	96,1%
	Insatisfecho	3	3,9%
Capacidad de respuesta	Satisfecho	69	90,8%
	Insatisfecho	7	9,2%
Seguridad	Satisfecho	71	93,4%
	Insatisfecho	5	6,6%
Empatía	Satisfecho	74	97,4%
	Insatisfecho	2	2,6%
Aspectos tangibles	Satisfecho	71	93,4%
	Insatisfecho	5	6,6%
Total		76	100%

*Fuente: Cuestionario aplicado*

En la tabla 10 se aprecia el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva respecto a cada una de sus dimensiones, en los adolescentes atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021. Respecto a la dimensión fiabilidad, el 96,1% se muestran satisfechos y el 3,9% insatisfechos. De acuerdo a la dimensión capacidad de respuesta, el 90,8% de adolescentes se encuentran satisfechos y el 9,2% insatisfechos. Asimismo, en la dimensión seguridad, el 93,4% se muestran satisfechos y el 6,6% insatisfechos. De igual modo, en la dimensión empatía, el 97,4% se sienten satisfechos y el 2,6% insatisfechos. Por último, en la dimensión aspectos tangibles, el 93,4% se muestran satisfechos y el 6,6% insatisfechos.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

Siendo el objetivo del estudio el determinar el nivel de satisfacción de la consejería telefónica en salud sexual y reproductiva en los adolescentes atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II; es importante considerar el análisis de sus características sociodemográficas, en donde se identifica que la edad de los adolescente donde el mayor número de encuestados son de 16 años con el 30%, y el menor es de 19 años con 12%, también que el mayor número de encuestados fueron mujeres con el 92%, esto tiene relación con los resultados de Obregón (2021) quien tuvo mayor número de encuestas mujeres con un 63,33%. De igual modo con los resultados del estudio de Villalobos (2017) que 74,6% de las encuestadas eran mujeres. Thomson (2021) quien en su investigación su objetivo era examinar el uso y la satisfacción con los servicios de telesalud, tuvo un 77,87% de mujeres encuestadas. Según el tipo de usuario en el servicio el 63% eran nuevo y el 37% continuadores, esto tiene relación con los de Obregón que el mayor tipo de usuario eran nuevos con 70,83%. En tipo de seguro el 95 % cuenta con SIS, es muy importante para su atención y su nivel de estudio es de 80% de secundaria completa. Siendo la prevención de embarazo no deseado con un 29% y prevención de ITS/ VIH – SIDA con un 27%, el tipo de consejería más recurrente en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II. Estos resultados no guardan relación con Villalobos el tipo de consulta es de 78,3% es consejería en salud sexual y reproductiva en adolescentes.

Respecto a la relación del nivel de satisfacción con las características sociodemográficas de los adolescentes, se identifica que los adolescentes de 16 años de edad se encuentran más satisfechos (31,0%), en comparación con los adolescentes de 19 años (11,3%). Estos hallazgos no guardan relación con lo hallado por Obregón (2021) quienes al estudiar “Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención” concluyeron los adolescentes de 12 a 14 años tuvieron un nivel de satisfacción del 83,33%, el cual podría estar relacionado con

la forma de prestación de servicio en donde la atención ha sido netamente telefónica y del estudio de la referencia, solo de manera presencial y antes de la pandemia. En relación que los adolescentes de 19 años, en donde su nivel de satisfacción es menor, esto podría explicarse considerando que ellos han tenido la posibilidad de recibir consejerías de forma previa a la pandemia y pueden hacer comparación con el servicio actual; en donde en el caso de los adolescentes de 16 que consideran sentirse satisfechos con la consejería telefónica, era su primera atención (63%).

En relación al nivel de estudio, en de la mayoría (80%) se identifica que cuenta con estudios secundarios. Estos hallazgos no guardan relación con los resultados obtenidos por Bomfim et al. (2020) en su estudio “Quality assessment in primary health care: Adolescent and Youth Friendly Service, a Mozambican case study”, concluyeron que el nivel educativo de los participantes la mayoría de los usuarios eran adolescentes, con educación primaria completa con un 81 % y el 8% con nivel secundaria. Esta diferencia se debe a que en el estudio mencionado anteriormente fue desarrollado en un país africano; siendo uno de los continentes con menor tasa de alfabetización.

Con respecto al nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva respecto a cada una de las dimensiones, en los adolescentes atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, los resultados encontrados identifican que para la dimensión de fiabilidad, el 96,1 % está satisfecho; en la dimensión capacidad de respuesta, el 90,8% se encuentran satisfechos; la dimensión seguridad, el 93,4% se muestran satisfechos; en la dimensión empatía, el 97,4% se sienten satisfechos; en la dimensión aspectos tangibles, el 93,4% se muestran satisfechos. Estos resultados no guardan relación de la investigación de Obregón (2020), donde la población adolescente quien recibió atención presencial, identificó que, en la dimensión de fiabilidad, el 23,80% está satisfecho; en la dimensión capacidad de respuesta, el 34.52% está satisfecho; en la dimensión seguridad, el 36.90 % está satisfecho; en la dimensión empatía, el 39,28% está satisfecho; en la dimensión aspectos tangibles, el 32,14% está satisfecho. De mismo modo Llamoga (2021) quienes al estudiar “Calidad de atención en planificación familiar por teleconsulta y fidelización en adolescentes con

reincidencia de embarazos, durante tiempos Covid-19, 2021” cuyos resultados de la calidad de atención, se idéntico que, la dimensión de fiabilidad, satisfacción alta es de 50%; dimensión de capacidad de respuesta, satisfacción alta es de 54,8%; dimensión de seguridad, satisfacción alta es de 57,1%; dimensión de empatía, satisfacción alta es de 73,8%; y la dimensión de elementos tangibles, satisfacción alta es de 31% y la media de 64,3%. Esto es muy importante ya que se ve una diferencia notable en los resultados de esta investigación en comparación con los resultados del estudio de Obregón que son notoriamente más baja a comparación de Llamoga; reflejando que la nueva modalidad de atención (llamadas telefónicas) es una nueva técnica que a los adolescentes se le hace más atractiva y es por ello que pueden estar más satisfechos considerando que las llamadas telefónicas no requieren que se identifique visualmente al usuario y por otro lado, brinda la oportunidad de ofrecer más tiempo de escucha al usuario.

Finalmente, con respecto, a determinar el nivel de satisfacción de la consejería telefónica en salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, con la atención recibida vía telefónica se encuentran satisfechos ya que en todas las dimensiones superan más del 94,22%. De igual forma Llamaga (2021), realizó un estudio para determinar la relación entre la Calidad de atención en planificación familiar por teleconsulta y la fidelización en adolescentes con reincidencia de embarazos, durante tiempos covid-19, cuyo resultado de calidad de atención alta al 66,7% y calidad media 31,%. De igual forma en el estudio de Polanco (2021) donde se realizaron un estudio de teleorientación (consejería telefónica) a usuarias de servicio de obstetricia, tuvo como resultado del 66,3% estaban satisfechos y en cuenta al proceso de teleorientación están satisfechos en un 67%. De mismo modo Thomson (2021), realizó un estudio para examinar examinar el uso y la satisfacción con los servicios de telesalud durante la pandemia en una muestra predominantemente rural y estimamos la magnitud de la asociación entre las características demográficas y de salud, tuvo un resultado donde el 78% están cómodos al comunicarse por telesalud y el 79% volverán a utilizarlo. Así mismo Bomfim (2020), de la calidad del servicio de atención medica en el Centro de Salud, donde su satisfacción global del 93,8% de adultos y 79% en adolescentes. En el estudio

de Lluen (2020), donde realizaron un estudio para determinar la relación entre Telesalud y el nivel de satisfacción en pacientes gestantes del Hospital Vitarte Mayo – diciembre, 2020; cuyos cuyo resultado del nivel de satisfacción es de 58% están extremadamente satisfechos. Aita (2017) realizó un estudio el cual evaluó Evaluar la adecuación del Programa Redes de Telesalud Brasil, en el ámbito de las teleconsultas, a partir del análisis de estructura y datos de proceso de la Plataforma Nacional de Telesalud, cual tuvo un resultado de 95,6% de satisfacción con el servicio. En tal sentido, al análisis de los resultados anteriormente el uso de la consejería telefónica es aceptable, aunque hay diferencias por la población ya que los estudios no son en adolescentes y por ello tiene percepciones distintas, por otro lado el uso adecuado de la tecnología por las diferencias de edades o presentan interrupciones o no hay señal estable para recibir el servicio.

#### 4. 2. Conclusiones

- El 94,22% de adolescentes se encuentra satisfecho con la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva brindada por el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, durante el primer semestre del 2021.
- Los adolescentes con mayor nivel de educación presentan mayor insatisfacción (40%) con la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva, y la mayor satisfacción se identifica en las adolescentes masculinas (100%), aunque es el menor número de encuestadas. En referencia a la edad, son los adolescentes de 15 años con el (22.5%) están más satisfechos a diferencia que los más insatisfechos son los de 17 años con (40%). Según el tipo de usuario en el servicio el (63%) eran usuarios nuevos y tipo de seguro el (95%) cuentan con SIS. Y el tipo de consejería solicitada, el (29%) es prevención de embarazo no deseados, seguido de (27%) de prevención de ITS/VIH-SIDA.
- Respecto a las dimensiones, son las dimensiones de fiabilidad (96,1%) y empatía (97,4%) con más mayor satisfacción.

## CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES

- Se sugiere seguir realizando investigaciones de tipo cualitativo, con la intención de poder identificar con mayor precisión los aspectos identificados en relación a las dimensiones con mayor satisfacción en los adolescentes.
- Es necesario que promover el fortalecimiento de capacidades en los profesionales que brindan consejería telefónica, para la mejora de los procesos y dimensiones identificados con menor satisfacción en el presente estudio.
- Se recomienda seguir implementado las estrategias para la atención telefónica a los adolescentes, mejorando los procesos de atención en el servicio y mayor difusión de la atención telefónica. Asegurándose de mantener el nivel de satisfacción de los adolescentes de forma óptima.
- Se debe continuar con el proceso de atención a los adolescentes vía telefónica, no descuidando su atención, ya que ello ayudaría a mejorar el porcentaje de insatisfacción encontradas en las dimensiones de capacidad de respuesta y seguridad. Asimismo, considerar otras formas alternativas de atención en el contexto presencial, en donde se puede potenciar la satisfacción de los usuarios adolescentes atendidos por vía telefónica.

## REFERENCIAS

1. Álvarez J.T., Revé L., Leblanch I., Torres M. y Monet D.E. Salud sexual y reproductiva en adolescentes de un consultorio médico. Revista Medisan [Internet] 2017 [citado el 14 de septiembre de 2021]; 21(12): 3315-3323. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n12/san052112.pdf>
2. Rojas M., Méndez R. y Montero L. Salud sexual y reproductiva en adolescentes: la fragilidad de la anatomía. Revista Hacia la Promoción de la Salud [Internet] 2016 [citado el 14 de septiembre de 2021]; 21(1): 52-62. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309146733005>
3. Vera L. Salud sexual en adolescentes y jóvenes. Revista Biomédica [Internet] 2018 [citado el 14 de septiembre de 2021]; 29(3). Disponible en: <https://doi.org/10.32776/revbiomed.v29i3.642>
4. Palacios O.A., Méndez S.L. y Galarza D.M. Promoción de salud sexual ante el riesgo del virus de papiloma humano en adolescentes. Revista Hacia la Promoción de la Salud [Internet] 2016 [citado el 14 de septiembre de 2021]; 21(2): 74-90. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v21n2/v21n2a06.pdf>
5. Mendoza L.A., Claros D.I. y Peñaranda C.B. Actividad sexual temprana y embarazo en la adolescencia: estado del arte. Revista Chilena de Obstetricia y Ginecología [Internet] 2016 [citado el 14 de septiembre de 2021]; 81(3): 243-253. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-75262016000300012>
6. Zavala J.A. Salud sexual y reproductiva en adolescentes y jóvenes en México en el siglo XXI. Revista Uaricha [Internet] 2015 [citado el 14 de septiembre de 2021]; 12(29): 129-144. Disponible en: <http://www.revistauaricha.umich.mx/index.php/urp/article/view/21/20>
7. Organización Mundial de la Salud (OMS). El embarazo en la adolescencia. [Internet] junio 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-pregnancy>
8. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Los riesgos de la pandemia de Covid-19 para el ejercicio de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres. [Internet] Repositorio Cepal Diciembre 2020 [consultado el 14 de septiembre de 2021] Disponible en [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46483/1/S2000906\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46483/1/S2000906_es.pdf)

9. La Encuesta Demografics y de Salud Familiar – ENDES. Perú: Encuesta demográfica y de Salud Familiar 2020 – Nacional y Departamental. [Internet] mayo 2021. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1795/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1795/)
10. Ministerio de Salud (MINSA). Guía Técnica: Para la evolución de la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [Internet] 2011 Disponible en : <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
11. Ministerio de Salud (MINSA). Norte tecnido de salud para atención integral de Salud de Adolescentes. [Internet] 2019. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5017.pdf>
12. Ministerio de Salud. Existen 3, 500 centros diferenciados para dar atención integral y consejería en temas diversos y orientación sexual a los y las adolescentes. [Internet] Plataforma digital única del estado peruano 18 de marzo de 2019 [consultado el 14 de septiembre de 2021] Disponible en: <https://bit.ly/3AiOKoA>
13. Marreo C. Encuesta acerca las preferencias de los estudiantes universitarios de la Facultad de Educación y las modalidades de servicios de consejería a distancia en la Universidad de Puerto Rico Recinto de Río Piedras. [Internet] 2020. Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Downloads/out.pdf>
14. Thomson P., Mariani M., Williams M. Factors Associated With Use of and Satisfaction With Telehealth by Adults in Rural Virginia During the COVID-19 Pandemic. [Internet] 2021 [Consultado el 4 de enero de 2022]; Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/thomson\\_2021\\_id\\_210157\\_1627485443.54816%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/thomson_2021_id_210157_1627485443.54816%20(3).pdf)
15. Bomfim E., Mupueleque M.A., Dos Santos D.M., Abdirazak A., Bernardo R.A., Zakus D., Pires P.H., Siemens R. y Belo C.F. Quality assessment in primary health care: Adolescent and Youth Friendly Service, a Mozambican case study. Pan Afr Med J [Internet] 2020 [consultado el 15 de septiembre de 2021]; 37(1). Disponible en: <https://doi.org/10.11604/pamj.2020.37.1.22983>

16. Aita S., Erno H. Oferta e utilização de teleconsultorias para Atenção Primária à Saúde no Programa Telessaúde Brasil Redes. [Internet] 2017 [Consultado el 4 de enero de 2022]; Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/document%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/document%20(1).pdf)
17. Villalobos A., Allen B., Salazar J., De Castro F., Barrientos T., Leyva A. y Rojas R. Quality of reproductive healthcare for adolescents: A nationally representative survey of providers in Mexico. Revista PLOS One [Internet] 2017 [consultado el 15 de septiembre de 2021]; 12(3): 1-13. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.1371%2Fjournal.pone.0173342>
18. Llamaga C. Calidad de atención en planificación familiar por teleconsulta y fidelización en adolescentes con reincidencia de embarazos, durante tiempos Covid-19, 2021. [Internet] 2021 [Consultado el 4 de enero de 2022]; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72115/Llamoga\\_C\\_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72115/Llamoga_C_SJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Polanco E. Calidad del proceso de teleorientación según la percepción de las usuarias del servicio de obstetricia del Centro de Salud Todos los Santos de San Borja, Lima 2021. [Internet] 2021 [consultado el 24 de diciembre de 2021]; Disponible en: <http://52.34.246.229/bitstream/UPSB/244/1/POLANCO%20ESCRIBA%20ADRIANA%20DORIS.pdf>
20. Obregón D.M., Pante G.G., Barja J. y Mera A. Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. Revista Horizonte Medico [Internet] 2021 [consultado el 15 de septiembre de 2021]; 21(1). Disponible en: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04>
21. Lluen S. Telesalud y el Nivel de satisfacción de las pacientes gestantes en el Hospital Vitarte, 2020. [Internet] 2020 [Consultado el 4 de enero de 2022]; Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72478/Lluen\\_SAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72478/Lluen_SAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

22. Belén C., García A. La adolescencia [Internet]. 1th ed. Barcelona: Amat Editorial; 2014. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=jnvSBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=adolescencia&hl=es419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=adolescencia&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jnvSBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=adolescencia&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=adolescencia&f=false)
23. Aguilar M., Molinari S. Adolescencia, identidad y cultura: El caso de la ciudad de Mexico [Internet]. 1th ed. Mexico: Instituto Nacional de Antropología e Historia, 2019. [Consultado el 30 de Jul. 2021] Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=h2DRDwAAQBAJ&pg=PT73&dq=adolescencia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi5ka7fl6ryAhU0F7kGHSjICBM4KBD0ATAGegQIBhAC#v=onepage&q=adolescencia&f=false>
24. Organización Mundial de la Salud (OMS). La salud sexual y su relación con la salud reproductiva: un enfoque operativo. Ginebra; 2018. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. Disponible en: [https://www.who.int/reproductivehealth/publications/sexual\\_health/sh-linkages-rh/es/](https://www.who.int/reproductivehealth/publications/sexual_health/sh-linkages-rh/es/)
25. Oizerovich S. y Perrotta G. Salud sexual y reproductiva. [Internet] marzo 2017. Ministerio de Salud Presidencia de la Nación. Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/salud-sexual-y-salud-reproductiva>
26. Lima E.R., Goncalves L.F., Souza J., Silva J., Pinheiro E. y Viana A.C. Saúde sexual e reproductiva de adolescentes: análise do estudo PeNSE, 2015. Revista Interdisciplinar Centro Universitario Uninovafapi [Internet] 2015 [consultado el 15 de septiembre de 2021]; 42(76): 9-36. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7961773>
27. Ministerio de Salud (MINSA). Norma técnica de salud de planificación familiar. [Internet] 2017. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4191.pdf>
28. Ministerio de Salud. Consejería en Salud Sexual y Reproductiva para Adolescentes Orientaciones para los equipos de Atención Primaria 2016. Chile; 2016 [consultado el 15 de septiembre de 2021] Disponible en

- <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2015/09/CONSEJERIA-EN-SALUD-SEXUAL-Y-REPRODUCTIVA-PARA-ADOLESCENTES-2016.pdf>
29. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. ¿Qué es Telesalud? Perú; 24 de junio de 2021 [consultado el 16 de septiembre de 2021] Disponible en: <https://www.gob.pe/11530>
  30. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. ¿Qué es Telesalud? Perú; 18 de diciembre de 2020 [consultado el 16 de septiembre de 2021] Disponible en: <https://www.gob.pe/11723-que-es-telesalud-los-4-ejes-de-desarrollo>
  31. Plataforma Digital Única del Estado Peruano. Recibir atención en salud a distancia a través de tu línea telefónica – Teleatiendo. Perú; 12 de julio de 2021 [consultado el 16 de septiembre de 2021] Disponible en: <https://www.gob.pe/8945-recibir-atencion-en-salud-a-distancia-a-traves-de-tu-linea-telefonica-teleatiendo>
  32. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
  33. Fondahn E., Lane M., Vannucci A. Manual Washington de calidad en la atención y seguridad del paciente [Internet]. ISBN edición en español. Philadelphia, Copyright 2017. Disponible en: <http://clinicaelcastano.com.ar/images/curso-virtual/modulo10/manual-washington-de-calidad-en-la-atencion.pdf>
  34. Morillo M., Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida [Internet]. RCS (Ve) vol. XXII, núm. 2, pp. 111-131, 2016. Disponible en: [https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#redalyc\\_28049145009\\_ref30](https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/html/#redalyc_28049145009_ref30)
  35. Cabo J. Gestión de la calidad en las organizaciones Sanitarias [Internet]. Ediciones Días de Santos. Madrid, 2014 [Consultado el 1 de Ag. 2021]. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=Phy5BgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+atencion&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y%23v=onepage&q&f=false#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=Phy5BgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+de+atencion&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y%23v=onepage&q&f=false#v=onepage&q&f=false)
  36. Ministerio de Salud. Guía Técnica: Para la evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo [Internet]. Disponible en:

<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

37. Ibarra, Casas y Partida, Método SERVQUAL aplicado a las salas de cine, Cinemark y Cinépolis: Un análisis comparativo sobre la calidad en el servicio, caso Hermosillo, Sonora. 2011 [Internet] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498150311004.pdf>
38. Parasuraman A., Berry L., Zeithaml V. SERVQUAL:A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality [Internet]. Vo. 64, N. 1, Spring 1988.[Consultado el 2 Ag, del 2021]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
39. Visalot F. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales 2014 [Internet] Universidad Nacional Autónoma de México. 2014. Disponible en: [https://www.academia.edu/36720995/Direcci%C3%B3n\\_de\\_Modernizaci%C3%B3n\\_y\\_Calidad\\_de\\_los\\_Servicios\\_Municipales\\_2014\\_ENCUESTAS\\_DE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_Instrucci%C3%B3n\\_para\\_su\\_elaboraci%C3%B3n](https://www.academia.edu/36720995/Direcci%C3%B3n_de_Modernizaci%C3%B3n_y_Calidad_de_los_Servicios_Municipales_2014_ENCUESTAS_DE_SATISFACCI%C3%93N_Instrucci%C3%B3n_para_su_elaboraci%C3%B3n)
40. Arias J., Villasís M. y Miranda M. El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista alegría México [Internet] 2016 [citado el 16 de septiembre de 2021]; 63(2): 201-206. Disponible en: <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309> ISSN 2448-9190
41. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos, 2015, 495 pp. ISBN 978-612-302-878-7

## ANEXOS

### Anexo 1

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Institución: Universidad Privada del Norte

Investigadora: Lucero Amanda Monzón Gonzales

Título: “Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de Salud Sexual y Reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas – 2021”

#### **Propósito del Estudio:**

La finalidad de esta ficha de consentimiento es invitar a su menor hijo(a) a que participe del estudio llamado: “Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de Salud Sexual y Reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas – 2021”. Este es un estudio desarrollado por un bachiller de obstetricia de la Universidad Privada del Norte, cuyo propósito es establecer el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de Salud Sexual y Reproductiva en los adolescentes.

Antes de decidir si desea que participe su menor hijo(a) le brindaré la información necesaria, para que pueda tomar una decisión informada, puede usted realizar todas las preguntas que desee y las responderé gustosamente. Este proceso se denomina Consentimiento Informado.

#### **Procedimientos:**

Si acepta que su menor hijo(a) participar en este estudio se le solicitará completar un instrumento de recolección de datos:

##### 1. Cuestionario

El cual tiene preguntas de opción de respuesta múltiple de respuesta, que deberá que marcar con un aspa (X) según a su criterio. No existen respuestas buenas ni malas. Asimismo, el tiempo de aplicación del instrumento será de 5 minutos aproximadamente.

#### **Beneficios:**

Esta investigación tiene como beneficio la producción de conocimiento científico sobre la satisfacción de la consejería en salud sexual y reproductiva en los adolescentes. Por otro lado, usted con este estudio conocerá una aproximación de la calidad la consejería que recibe su hijo(a). Si desea información de los resultados, tenga a bien comunicarse con la investigadora, para informarle de forma personal y confidencial los resultados de los instrumentos, sin ningún costo económico para usted.

**Riesgos:**

No se contemplan riesgos físicos o psicológicos en esta etapa de la investigación. El llenado del instrumento de recolección de datos no implica un esfuerzo que pueda repercutir sobre la integridad de su salud.

**Confidencialidad:**

Todos los datos y resultados que se obtengan durante este estudio se guardaran en estricta reserva manteniendo siempre su confidencialidad, teniendo acceso a ella solamente los investigadores directamente relacionados con el estudio. Los resultados en conjunto podrán aparecer en publicaciones, sin que aparezca en ningún caso su nombre.

**DECLARACION DEL PADRE O APODERADO**

Este estudio me ha sido explicado. He tenido la oportunidad de hacer preguntas. Acepto voluntariamente que mi menor hijo(a) participe en este estudio. Entiendo que puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin tener que dar explicaciones.

Si luego tengo más preguntas acerca del estudio, puedo comunicarme con la investigadora, al teléfono 963586166.

Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

_____	_____
<b>Padre o Apoderado:</b>	<b>Fecha</b>
Nombre:	
DNI:	
_____	_____

## Anexo 2

### ASENTIMIENTO INFORMADO

**Título:** “Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de Salud sexual y Reproductiva en los adolescentes atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas-2021”

#### Hola

#### **Te invitamos a participar en un estudio de investigación que se está realizando**

- Te pedimos que por favor leas esta carta con cuidado y puedes preguntar todo lo que quieras saber acerca del estudio en cualquier momento vía WhatsApp.
- Eres tú quien decide si quieres estar en el estudio o no y lo que tu decidas estará bien, puedes marcar “No” o puedes marcar “Si”. Si dices que “Sí” participas, pero si luego ya no quieres hacerlo, puedes salirte del estudio cuando tú quieras.
- Ninguna persona del equipo de investigación se enojará contigo si dices “No” o si ya no quieres continuar.

#### **1. ¿Sabías que?**

La satisfacción del usuario o paciente es el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (Ministerio de Salud, 2011).

#### **2. ¿Cuál es el objetivo de este estudio?**

Queremos determinar el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en los adolescentes.

#### **3. ¿Por qué te estamos invitando a participar?**

Porque perteneces a nuestra población de investigación, y presenta los siguientes criterios: atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II en el distrito de Comas y tienes los siguientes rangos de edad (15 a 19 años).

#### **4. ¿Qué sucederá si participas en el estudio?**

Se podrán establecer el nivel de satisfacción en la consejería telefónica en salud sexual y reproductiva, que nos ayudara a mejorar la calidad del servicio y así reciban servicios de calidad en salud sexual y reproductiva.

#### **5. ¿Qué beneficios tendrías si decides participar en el estudio?**

El beneficio que obtendrías es que el establecimiento de salud mejore sus proceso para que tengas una atención adecuada y estés satisfecho con el servicio que le brindan.

#### **6. ¿Podrían ocurrir cosas malas si participas en este estudio?**

Si alguna de las preguntas te hace sentir incómodo(a), tienes el derecho de no responderla.

**7. ¿Recibirás un pago si participas en el estudio?**

No recibirás ningún pago por participar en el estudio.

**8. ¿Si ya no quieres estar en el estudio te puedes salir?**

Recuerda que tú decides si quieres estar en el estudio o si te quieres salir en cualquier momento. Si te sales del estudio te seguirán atendiendo como siempre en el Centro Médico.

**9. ¿Si tienes preguntas a quien puedes llamar?**

Puedes llamar a los siguientes números de teléfono: 963586166, en un horario de 09:00 a 13:00 horas, este teléfono es de: Lucero Amanda Monzon Gonzales; o puedes escribirle al correo electrónico: [N00111889@upn.pe](mailto:N00111889@upn.pe)

**Asentimiento del adolescente para su participación**

Tu asentimiento indica la participación del proyecto, y que estás de acuerdo en participar en este estudio de forma libre, voluntaria y competente.

---

Nombre del adolescente participante

---

---

Nombre de la persona que obtiene el asentimiento

---

Día / Mes / Año

Fecha

---

Firma

### Anexo 3 Cuestionario

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CONSEJERIA TELEFÓNICA DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA EN LOS ADOLESCENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II, COMAS – 2021</b>		
<p>¡Hola!</p> <p>Este cuestionario pretende conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consejería Telefónica del Establecimiento de Salud "Materno Infantil Santa Luzmila II", durante el periodo enero - junio del 2021.</p> <p>La finalidad de esta investigación es obtener mi Licenciatura como Obstetra por la Universidad Privada del Norte y es por eso, que te pido que respondas con la mayor honestidad posible.</p> <p>Esta encuesta es anónima y te aseguramos que esta información no se dará a conocer a nadie.</p> <p><b>ACEPTA PARTICIPAR EN LA INVESTIGACION</b></p> <p>Si ( ) No ( )</p> <p>Agradezco tú participación</p> <p>Lucero Amanda Monzon Gonzales</p>		
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Edad del encuestado en años</b></li> </ul>	Selecciona tu edad (años cumplidos). a. 15 ( ) b. 16 ( ) c. 17 ( ) d. 18 ( ) e. 19 ( )	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sexo</b></li> </ul>	<b>Masculino</b> <input type="checkbox"/> <b>Femenino</b> <input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Nivel de estudios</b></li> </ul>	Analfabeto <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Superior Técnico <input type="checkbox"/> Superior Universitario <input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b></li> </ul>	SIS <input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Tipo de usuario en el servicio</b></li> </ul>	Nuevo (solo 1 atención) <input type="checkbox"/> Continuator (mas de 1 atención) <input type="checkbox"/>	

• Tipo de consejería solicitada			
Prevención de embarazos no deseados	( )	Enfermedades del aparato reproductor y/o genitales	
Prevención de ITS/VIH-SIDA	( )	Otros:	
Orientación sexual	( )	_____	

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consejería Telefónica brindado por el Establecimiento de Salud “Materno Infantil Santa Luzmila II”,									
Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°	Preguntas		1	2	3	4	5	6	7
	DIMENSION: FIABILIDAD								
01	E	Que el personal del establecimiento de la salud informe de manera clara y ordenada los pasos o procedimientos para solicitar la consejería telefónica.							
02	E	Que la consejería telefónica se realice en el horario programado.							
03	E	Que la consejería telefónica se realice respetando la programación y turno asignado al paciente.							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención a través de la consejería telefónica.							
05	E	Que las citas para la consejería telefónica se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.							
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA			1	2	3	4	5	6	7
06	E	Que la atención en el área de admisión o programación de citas para la consejería telefónica sea rápida.							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio, (si son solicitados en la consejería telefónica) es rápida.							
08	E	Que la atención para tomar análisis radiográficos (si son solicitados en la consejería telefónica) es rápida.							

09	E	Que la atención en farmacia (si se indica en consejería telefónica) es rápida.							
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
10	E	Que durante la atención brindada durante la consejería telefónica se respete su privacidad.							
11	E	Que el profesional que le atendió en la consejería telefónica, realice preguntas para comprobar el problema de salud que motiva la atención.							
12	E	Que el profesional le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta.							
13	E	Que el profesional que le brinde la consejería telefónica le inspira confianza.							
<b>DIMENSION: EMPATIA</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
14	E	Que el profesional que le brinde la consejería telefónica lo escuche atentamente, lo trata con amabilidad, respeto y paciencia.							
15	E	Que el profesional que le brinde la consejería telefónica muestre interés en solucionar su problema de salud.							
16	E	Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre su situación de salud, o resultado de la atención telefónica.							
17	E	Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos u otra información adicional.							
18	E	Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre los procedimientos o análisis que le realizarán como resultado de la atención telefónica.							
<b>DIMENSION: ASPECTOS TANGIBLES</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
19	E	Que la información promocional de los servicios (afiches, videos, mensajes, etc.) son adecuados para la orientación de los pacientes y/o familiares.							
20	E	Que la consejería telefónica cuente con personal para brindar información y orientación a los pacientes.							
21	E	Que la consejería telefónica cuente con los equipos y materiales necesarios para su atención.							
22	E	Que en la consejería telefónica se desarrolle en un ambiente tranquilo y acogedor (sin ruidos y/o interrupciones).							
<b>PERCEPCIONES</b>									

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
N°		Preguntas						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>DIMENSION: FIABILIDAD</b>								
01	P	¿El personal del establecimiento de la salud informó de manera clara y ordenada los pasos o procedimientos para solicitar la consejería telefónica?						
02	P	¿La consejería telefónica se realizó en el horario programación?						
03	P	¿La consejería telefónica se realizó respetando la programación y turno asignado al paciente?						
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención a través de la consejería telefónica?						
05	P	¿Las citas para la consejería telefónica se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?						
<b>DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
06	P	¿La atención en el área de admisión o programación de citas para la consejería telefónica fue rápida?						
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio, (si son solicitados en la consejería telefónica) fue rápida?						
08	P	¿La atención para tomar análisis radiográficos (si son solicitados en la consejería telefónica) fue rápida?						
09	P	¿La atención en farmacia (si se indica en consejería telefónica) fue rápida?						
<b>DIMENSION: SEGURIDAD</b>								
10	P	¿Durante la atención brindada durante la consejería telefónica se respetó su privacidad?						
11	P	¿El profesional que le atendió en la consejería telefónica, realizó preguntas para comprobar el problema de salud que motiva la atención?						
12	P	¿El profesional le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta?						
13	P	¿El profesional que le brindó la consejería telefónica le inspiró confianza?						

<b>DIMENSION: EMPATIA</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
14	<b>P</b>	¿El profesional que le brindó la consejería telefónica lo escuchó atentamente, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	<b>P</b>	¿El profesional que le brindó la consejería telefónica mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	<b>P</b>	¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre su situación de salud, o resultado de la atención telefónica?							
17	<b>P</b>	¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos u otra información adicional?							
18	<b>P</b>	¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre los procedimientos o análisis que le realizaron como resultado de la atención telefónica?							
<b>DIMENSION: ASPECTOS TANGIBLES</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
19	<b>P</b>	¿La información promocional de los servicios (afiches, videos, mensajes, etc.) son adecuados para la orientar a los pacientes y o familiares?							
20	<b>P</b>	¿La consejería telefónica contó con personal para brindar información y orientación a los pacientes?							
21	<b>P</b>	¿La consejería telefónica contó con los equipos y materiales necesarios para su atención?							
22	<b>P</b>	¿La consejería telefónica se desarrolló en un ambiente tranquilo y acogedor (sin ruidos y/o interrupciones)?							

## Anexo 4: FICHA JUICIO DE EXPERTOS 1

### FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS: “Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas – 2021”

Investigadora: Lucero Amanda Monzon Gonzales

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

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

DIMENSIÓN ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>ÍNDICADOR: DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>						
-	<b>Edad del encuestado en años</b>				x	
	15					
	16					
	17					
	18					
	19					
-	<b>Sexo</b>					
	Masculino					x
	Femenino					x
-	<b>Nivel de estudios</b>					x
	Analfabeto					
	Primaria					
	Secundaria					
	Superior Técnico					
	Superior Universitario					
-	<b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b>					x
	SIS					

	Ninguno					
-	<b>Tipo de usuario en el servicio</b>				X	
	Nuevo (solo 1 atención )					
	Continuador (más de 1 atención )					
-	<b>Tipo de consejería solicitada</b>				X	
	Prevención de embarazo no deseado					
	Prevención de ITS/VIH-SIDA					
	Orientación sexual					
	Enfermedades del aparato reproductor y/o genitales					
	Otros					
<b>DIMENSIÓN /ÍTEMS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICADOR: EXPECTATIVAS FIABILIDAD</b>						
01	<b>Que el personal del establecimiento de la salud informe de manera clara y ordenada los pasos o procedimientos para solicitar la consejería telefónica.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
02	<b>Que la consejería telefónica se realice en el horario programación.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
03	<b>Que la consejería telefónica se realice respetando la programación y turno asignado al paciente.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
04	<b>Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención a través de la consejería telefónica.</b>					

	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
05	<b>Que las citas para la consejería telefónica se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
06	<b>Que la atención en el área de admisión o programación de citas para la consejería telefónica sea rápida.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
07	<b>Que la atención para tomarse análisis de laboratorio, (si son solicitados en la consejería telefónica) es rápida.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
08	<b>Que la atención para tomar análisis radiográficos (si son solicitados en la consejería telefónica) en sea rápida.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
09	<b>Que la atención en farmacia (si se indica en consejería telefónica) sea rápida.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					

	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>SEGURIDAD</b>						
10	<b>Que durante la atención brindada durante la consejería telefónica se respete su privacidad</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
11	<b>Que el profesional que le atendió en la consejería telefónica, realice preguntas para comprobar el problema de salud que motiva la atención</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
12	<b>Que el profesional le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
13	<b>Que el profesional que le brinde la consejería telefónica le inspira confianza</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>EMPATIA</b>						
14	<b>Que el profesional que le brinde la consejería telefónica lo escuche atentamente, lo trata con amabilidad, respeto y paciencia</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					

	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
15	<b>Que el profesional que le brinde la consejería telefónica muestre interés en solucionar su problema de salud</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
16	<b>Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre su situación de salud, o resultado de la atención telefónica.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
17	<b>Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos u otra información adicional.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
18	<b>Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre los procedimientos o análisis que le realizarán como resultado de la atención telefónica.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>						
19	<b>Que la información promocional de los servicios (afiches, videos, mensajes, etc.) son adecuados para la orientación de los pacientes y o familiares.</b>					

	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
20	<b>Que la consejería telefónica cuente con personal para brindar información y orientación a los pacientes.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
21	<b>Que la consejería telefónica cuente con los equipos y materiales necesarios para su atención.</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
22	<b>Que en la consejería telefónica se desarrolle en un ambiente tranquilo y acogedor (sin ruidos y/o interrupciones).</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>DIMENSIÓN / PERCEPCIONES</b>						
<b>FIABILIDAD</b>						
01	<b>¿El personal del establecimiento de la salud informó de manera clara y ordenada los pasos o procedimientos para solicitar la consejería telefónica?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
02	<b>¿La consejería telefónica se realizó en el horario programación?</b>					

	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
03	<b>¿La consejería telefónica se realizó respetando la programación y turno asignado al paciente?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
04	<b>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención a través de la consejería telefónica?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
05	<b>¿Las citas para la consejería telefónica se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
06	<b>¿La atención en el área de admisión o programación de citas para la consejería telefónica fue rápida?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
07	<b>¿La atención para tomarse análisis de laboratorio, (si son solicitados en la consejería telefónica) fue rápida?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					

	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
08	<b>¿La atención para tomar análisis radiográficos (si son solicitados en la consejería telefónica) fue rápida?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
09	<b>¿La atención en farmacia (si se indica en consejería telefónica) fue rápida?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>SEGURIDAD</b>						
10	<b>¿Durante la atención brindada durante la consejería telefónica se respetó su privacidad?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
11	<b>¿El profesional que le atendió en la consejería telefónica, realizó preguntas para comprobar el problema de salud que motiva la atención?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
12	<b>¿El profesional le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					

	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
13	<b>¿El profesional que le brindó la consejería telefónica le inspiró confianza?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>EMPATIA</b>						
14	<b>¿El profesional que le brindó la consejería telefónica lo escuchó atentamente, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
15	<b>¿El profesional que le brindó la consejería telefónica mostró interés en solucionar su problema de salud?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
16	<b>¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre su situación de salud, o resultado de la atención telefónica?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
17	<b>¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos u otra información adicional?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					

	Totalmente de acuerdo					
18	<b>¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre los procedimientos o análisis que le realizaron como resultado de la atención telefónica?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>						
19	<b>¿La información promocional de los servicios (afiches, videos, mensajes, etc.) son adecuados para la orientar a los pacientes y o familiares?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
20	<b>¿La consejería telefónica contó con personal para brindar información y orientación a los pacientes?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
21	<b>¿La consejería telefónica contó con los equipos y materiales necesarios para su atención?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
22	<b>¿La consejería telefónica se desarrolló en un ambiente tranquilo y acogedor (sin ruidos y/o interrupciones)?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					

### PROMEDIO DE VALORACIÓN

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

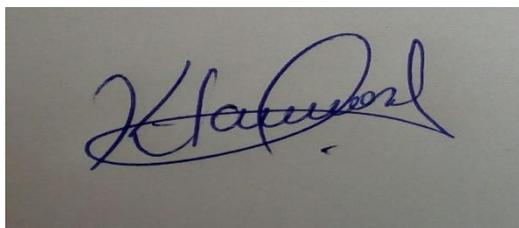
Recomendaciones:.....ACEPTABLE.....

.....

.....

.....

Nombres y Apellidos	KARINA ERIKA HAMMER ARATA	DNI N°	10180379
Correo electrónico	Karina.hammer@upn.pe		
Grado académico	Magister en salud publica	Teléfono	942956334
Mención	Salud reproductiva		



**Firma**

**Lugar y fecha:** Lima, 10 noviembre 2021

### INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Hammer Arata Karina Erika	Docente UPN	Cuestionario	Lucero Amanda Monzón Gonzales.
Título de la investigación: "Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas - 2021"			

#### ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00-20%	REGULAR 21-40%	BUENA 41-60%	MUY BUENA 61-80%	EXCELENTE 81-100%
-------------	-----------	----------------------	-------------------	-----------------	---------------------	----------------------

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

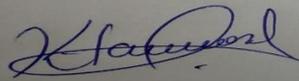
x

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicación

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación


Lima, 10 noviembre 2021	10180379		942956334
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI N°</b>	<b>Firma del experto</b>	<b>Teléfono</b>

## Anexo 5: FICHA JUICIO DE EXPERTO 2

### FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

TESIS: “Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas – 2021”

Investigadora: Lucero Amanda Monzon Gonzales

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

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

DIMENSIÓN / ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>ÍNDICADOR: DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>						
-	<b>Edad del encuestado en años</b>					X
	15					X
	16					X
	17					X
	18					X
	19					X
-	<b>Sexo</b>					X
	Masculino					X
	Femenino					X
-	<b>Nivel de estudios</b>					X
	Analfabeto					X
	Primaria					X
	Secundaria					X
	Superior Técnico					X
	Superior Universitario					X
-	<b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b>					X

	SIS						X
	Ninguno						X
-	<b>Tipo de usuario en el servicio</b>						
	Nuevo (solo 1 atención )						X
	Continuador (más de 1 atención )						X
-	<b>Tipo de consejería solicitada</b>						X
	Prevención de embarazo no deseado						X
	Prevención de ITS/VIH-SIDA						X
	Orientación sexual						X
	Enfermedades del aparato reproductor y/o genitales						X
	Otros						
<b>DIMENSIÓN /ÍTEMS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
<b>ÍNDICADOR: EXPECTATIVAS FIABILIDAD</b>							
01	<b>Que el personal del establecimiento de la salud informe de manera clara y ordenada los pasos o procedimientos para solicitar la consejería telefónica.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
02	<b>Que la consejería telefónica se realice en el horario programación.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
03	<b>Que la consejería telefónica se realice respetando la programación y turno asignado al paciente.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X

	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
04	<b>Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención a través de la consejería telefónica.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
05	<b>Que las citas para la consejería telefónica se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
06	<b>Que la atención en el área de admisión o programación de citas para la consejería telefónica sea rápida.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
07	<b>Que la atención para tomarse análisis de laboratorio, (si son solicitados en la consejería telefónica) es rápida.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X

08	<b>Que la atención para tomar análisis radiográficos (si son solicitados en la consejería telefónica) en sea rápida.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
09	<b>Que la atención en farmacia (si se indica en consejería telefónica) sea rápida.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
<b>SEGURIDAD</b>							
10	<b>Que durante la atención brindada durante la consejería telefónica se respete su privacidad</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
11	<b>Que el profesional que le atendió en la consejería telefónica, realice preguntas para comprobar el problema de salud que motiva la atención</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
12	<b>Que el profesional le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X

	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
13	<b>Que el profesional que le brinde la consejería telefónica le inspira confianza</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
<b>EMPATIA</b>							
14	<b>Que el profesional que le brinde la consejería telefónica lo escuche atentamente, lo trata con amabilidad, respeto y paciencia</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
15	<b>Que el profesional que le brinde la consejería telefónica muestre interés en solucionar su problema de salud</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
16	<b>Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre su situación de salud, o resultado de la atención telefónica.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						

						X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
17	<b>Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos u otra información adicional.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
18	<b>Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre los procedimientos o análisis que le realizarán como resultado de la atención telefónica.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>						
19	<b>Que la información promocional de los servicios (afiches, videos, mensajes, etc.) son adecuados para la orientación de los pacientes y o familiares.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X

20	<b>Que la consejería telefónica cuente con personal para brindar información y orientación a los pacientes.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
21	<b>Que la consejería telefónica cuente con los equipos y materiales necesarios para su atención.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
22	<b>Que en la consejería telefónica se desarrolle en un ambiente tranquilo y acogedor (sin ruidos y/o interrupciones).</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
<b>DIMENSIÓN / PERCEPCIONES</b>						
<b>FIABILIDAD</b>						
						<b>X</b>
01	<b>¿El personal del establecimiento de la salud informó de manera clara y ordenada los pasos o procedimientos para solicitar la consejería telefónica?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X



	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
07	<b>¿La atención para tomarse análisis de laboratorio, (si son solicitados en la consejería telefónica) fue rápida?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
08	<b>¿La atención para tomar análisis radiográficos (si son solicitados en la consejería telefónica) fue rápida?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
09	<b>¿La atención en farmacia (si se indica en consejería telefónica) fue rápida?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
<b>SEGURIDAD</b>						
10	<b>¿Durante la atención brindada durante la consejería telefónica se respetó su privacidad?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					x
	Neutro					X
	De acuerdo					X

	Totalmente de acuerdo						X
11	<b>¿El profesional que le atendió en la consejería telefónica, realizó preguntas para comprobar el problema de salud que motiva la atención?</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
12	<b>¿El profesional le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta?</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
13	<b>¿El profesional que le brindó la consejería telefónica le inspiró confianza?</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X
<b>EMPATIA</b>							
14	<b>¿El profesional que le brindó la consejería telefónica lo escuchó atentamente, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						X
	En desacuerdo						X
	Neutro						X
	De acuerdo						X
	Totalmente de acuerdo						X

						X
15	<b>¿El profesional que le brindó la consejería telefónica mostró interés en solucionar su problema de salud?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
16	<b>¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre su situación de salud, o resultado de la atención telefónica?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
17	<b>¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos u otra información adicional?</b>					x
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
18	<b>¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre los procedimientos o análisis que le realizaron como resultado de la atención telefónica?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>						

19	<b>¿La información promocional de los servicios (afiches, videos, mensajes, etc.) son adecuados para la orientar a los pacientes y o familiares?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
20	<b>¿La consejería telefónica contó con personal para brindar información y orientación a los pacientes?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
21	<b>¿La consejería telefónica contó con los equipos y materiales necesarios para su atención?</b>					x
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X
22	<b>¿La consejería telefónica se desarrolló en un ambiente tranquilo y acogedor (sin ruidos y/o interrupciones)?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					X
	En desacuerdo					X
	Neutro					X
	De acuerdo					X
	Totalmente de acuerdo					X

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

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

Nombres y Apellidos	Luisa Olga Salinas Carrasco	DNI N°	42634545
Correo electrónico	luisa.salinas@upn.edu.pe		
Grado académico	Maestra en Gestión de los servicios de la salud	Teléfono	936783435
Mención	Muy buena		



\_\_\_\_\_  
**Firma**

**Lugar y fecha:** Los Olivos, 02 noviembre 2021

**ANEXO 5  
 INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Título de la investigación:			

**ASPECTOS DE VALIDACION:**

Coloque el porcentaje, según intervalo.

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

OPINIÒN DE APLICABILIDAD:

Procede su aplicaciòn

Procede su aplicaciòn previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicaciòn


Los Olivos, 02 de noviembre	42634545		936783435
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

**Anexo 6: FICHA JUICIO DE EXPERTO 3**

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN:

**TESIS: “Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas – 2021”**

Investigadora: Lucero Amanda Monzon Gonzales

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

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

DIMENSIÓN /ÍTEMS	1	2	3	4	5
<b>INDICADOR: DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>					
- <b>Edad del encuestado en años</b>				X	
15					
16					
17					
18					
19					
- <b>Sexo</b>					X
Masculino					
Femenino					
- <b>Nivel de estudios</b>					X
Analfabeto					
Primaria					

	Secundaria					
	Superior Técnico					
	Superior Universitario					
-	<b>Tipo de seguro por el cual se atiende</b>				X	
	SIS					
	Ninguno					
-	<b>Tipo de usuario en el servicio</b>				X	
	Nuevo (solo 1 atención )					
	Continuador (más de 1 atención )					
-	<b>Tipo de consejería solicitada</b>					X
	Prevención de embarazo no deseado					
	Prevención de ITS/VIH-SIDA					
	Orientación sexual					
	Enfermedades del aparato reproductor y/o genitales					
	Otros					
<b>DIMENSIÓN /ÍTEMS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICADOR: EXPECTATIVAS FIABILIDAD</b>						
01	<b>Que el personal del establecimiento de la salud informe de manera clara y ordenada los pasos o procedimientos para solicitar la consejería telefónica.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
02	<b>Que la consejería telefónica se realice en el horario programación.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
03	<b>Que la consejería telefónica se realice respetando la programación y turno asignado al paciente.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					

	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
04	<b>Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención a través de la consejería telefónica.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
05	<b>Que las citas para la consejería telefónica se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
06	<b>Que la atención en el área de admisión o programación de citas para la consejería telefónica sea rápida.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
07	<b>Que la atención para tomarse análisis de laboratorio, (si son solicitados en la consejería telefónica) es rápida.</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
08	<b>Que la atención para tomar análisis radiográficos (si son solicitados en la consejería telefónica) en sea rápida.</b>				X	
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					

	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
09	<b>Que la atención en farmacia (si se indica en consejería telefónica) sea rápida.</b>				X	
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>SEGURIDAD</b>						
10	<b>Que durante la atención brindada durante la consejería telefónica se respete su privacidad</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
11	<b>Que el profesional que le atendió en la consejería telefónica, realice preguntas para comprobar el problema de salud que motiva la atención</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
12	<b>Que el profesional le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
13	<b>Que el profesional que le brinde la consejería telefónica le inspire confianza</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					

	Totalmente de acuerdo						
<b>EMPATIA</b>							
14	<b>Que el profesional que le brinde la consejería telefónica lo escuche atentamente, lo trata con amabilidad, respeto y paciencia</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
15	<b>Que el profesional que le brinde la consejería telefónica muestre interés en solucionar su problema de salud</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
16	<b>Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre su situación de salud, o resultado de la atención telefónica.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
17	<b>Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos u otra información adicional.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
18	<b>Que el profesional le explique con palabras fáciles de entender sobre los procedimientos o análisis que le realizarán como resultado de la atención telefónica.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						

	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>							
19	<b>Que la información promocional de los servicios (afiches, videos, mensajes, etc.) son adecuados para la orientación de los pacientes y o familiares.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
20	<b>Que la consejería telefónica cuente con personal para brindar información y orientación a los pacientes.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
21	<b>Que la consejería telefónica cuente con los equipos y materiales necesarios para su atención.</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
22	<b>Que en la consejería telefónica se desarrolle en un ambiente tranquilo y acogedor (sin ruidos y/o interrupciones).</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						

	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>DIMENSIÓN / PERCEPCIONES</b>						
<b>FIABILIDAD</b>						
01	<b>¿El personal del establecimiento de la salud informó de manera clara y ordenada los pasos o procedimientos para solicitar la consejería telefónica?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
02	<b>¿La consejería telefónica se realizó en el horario programación?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
03	<b>¿La consejería telefónica se realizó respetando la programación y turno asignado al paciente?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
04	<b>¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención a través de la consejería telefónica?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					

	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
05	<b>¿Las citas para la consejería telefónica se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
06	<b>¿La atención en el área de admisión o programación de citas para la consejería telefónica fue rápida?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
07	<b>¿La atención para tomarse análisis de laboratorio, (si son solicitados en la consejería telefónica) fue rápida?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
08	<b>¿La atención para tomar análisis radiográficos (si son solicitados en la consejería telefónica) fue rápida?</b>				X	
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					

	Totalmente de acuerdo					
09	<b>¿La atención en farmacia (si se indica en consejería telefónica) fue rápida?</b>			X		
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>SEGURIDAD</b>						
10	<b>¿Durante la atención brindada durante la consejería telefónica se respetó su privacidad?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
11	<b>¿El profesional que le atendió en la consejería telefónica, realizó preguntas para comprobar el problema de salud que motiva la atención?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
12	<b>¿El profesional le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su consulta?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					

13	<b>¿El profesional que le brindó la consejería telefónica le inspiró confianza?</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
<b>EMPATIA</b>							
14	<b>¿El profesional que le brindó la consejería telefónica lo escuchó atentamente, lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
15	<b>¿El profesional que le brindó la consejería telefónica mostró interés en solucionar su problema de salud?</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
16	<b>¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre su situación de salud, o resultado de la atención telefónica?</b>						X
	Totalmente en desacuerdo						
	En desacuerdo						
	Neutro						
	De acuerdo						
	Totalmente de acuerdo						
17	<b>¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos</b>						X

	<b>adversos u otra información adicional?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
18	<b>¿El profesional le explicó con palabras fáciles de entender sobre los procedimientos o análisis que le realizaron como resultado de la atención telefónica?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>						
19	<b>¿La información promocional de los servicios (afiches, videos, mensajes, etc.) son adecuados para la orientar a los pacientes y o familiares?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
20	<b>¿La consejería telefónica contó con personal para brindar información y orientación a los pacientes?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
21	<b>¿La consejería telefónica contó con los equipos y materiales</b>				X	

	<b>necesarios para su atención?</b>					
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					
22	<b>¿La consejería telefónica se desarrolló en un ambiente tranquilo y acogedor (sin ruidos y/o interrupciones)?</b>					X
	Totalmente en desacuerdo					
	En desacuerdo					
	Neutro					
	De acuerdo					
	Totalmente de acuerdo					

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

247
-----

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

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

Recomendaciones: En edad considerar por lo menos desde los 14 años

.....  
 ...  
 .....  
 ...  
 .....  
 ...

.....

Nombres y Apellidos	Jeoanna Lizárraga Carrasco	DNI N°	70120150
Correo electrónico	Jeoanna.lizarraga@upn.edu.pe		
Grado académico	Magister	Teléfono	944227618
Mención			



---

**Firma**

**Lugar y fecha:** Lima, 8 de noviembre del 2021

ANEXO 5

INSTRUMENTO DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo e Institución donde labora	Nombre del Instrumento	Autor(a) (es) del Instrumento
Lizárraga Carrasco Jeoanna	Docente Tiempo Completo – Universidad Privada del Norte	Instrumento de opinión por juicio de experto	Lucero Amanda Monzon Gonzales
Título de la investigación: “Nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas – 2021”			

ASPECTOS DE VALIDACION:

Coloque el porcentaje, según intervalo.

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

OPINIÒN DE APLICABILIDAD:      **Procede su aplicaciòn**  
   **Procede su aplicaciòn previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**  
   **No procede su aplicaciòn**

X

Lima, 8 de noviembre del 2021	70120150		944227618
Lugar y fecha	DNI N°	Firma del experto	Teléfono

## Anexo 7.

### Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la consejería telefónica en salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas -2021?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de satisfacción de la consejería telefónica en salud sexual y reproductiva en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas - 2021.</li> </ul>	<p>No presenta hipótesis ya que es un trabajo de investigación descriptiva.</p>	<p>Novel de satisfacción de la consejería telefónica en salud sexual y reproductiva.</p>	<p><b>METODO DE LA INVESTIGACION</b></p> <p>El trabajo de investigación tendrá un enfoque cuantitativo.</p>	<p><b>POBLACION DE ESTUDIO</b></p> <p>La población está constituida por adolescentes que han recibido consejería telefónica en salud sexual y reproductiva por el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, durante el periodo de Enero al Junio de 2021</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021?</li> <li>¿Cuál es el nivel de satisfacción de la consejería</li> </ul>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva según las características sociodemográficas de los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas-2021</li> <li>Identificar el nivel de satisfacción de la consejería telefónica de salud sexual y reproductiva respecto a cada una de sus</li> </ul>			<p><b>TIPO DE INVESTIGACION</b></p> <p>Descriptivo, de corte transversal.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b></p> <p>No experimental de corte transversal.</p>	<p><b>TECNICA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS</b></p> <p>Atreves de un cuestionario (con la herramienta SERVQUAL).</p>

<p>telefónica de salud sexual y reproductiva respecto a cada una de las dimensiones en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021?</p>	<p>dimensiones en los adolescentes, atendidos en el Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas- 2021.</p>				
---	--	--	--	--	--

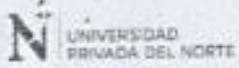
## Anexo 8

### OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

<b>Tema: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CONSEJERÍA TELEFONICA DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA EN LOS ADOLESCENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II, COMAS – 2021.</b>					
<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>	
<b>Satisfacción de la consejería telefónica en Salud sexual y reproductiva</b>	El nivel de desempeño por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del paciente en relación a la consejería telefónica en Salud sexual y reproductiva.	<b>Fiabilidad</b>	Capacidad de cumplir con el servicio.	<b>EXPECTATIVAS 01 al 05</b>	<b>PERCEPCIONES 01 al 05</b>
		<b>Capacidad de Respuesta</b>	Disposición de servir a los usuarios.	<b>EXPECTATIVAS 06 al 09</b>	<b>PERCEPCIONES 06 al 09</b>
		<b>Seguridad</b>	Confianza que genera el personal de atención.	<b>EXPECTATIVAS 10 al 13</b>	<b>PERCEPCIONES 10 al 13</b>
		<b>Empatía</b>	Capacidad de ponerse en el lugar de otra persona.	<b>EXPECTATIVAS 14 al 18</b>	<b>PERCEPCIONES 14 al 18</b>
		<b>Aspectos Tangibles</b>	Aspectos físicos de la	<b>EXPECTATIVAS</b>	<b>PERCEPCIONES</b>

			unidad de servicio.	<b>19 al 22</b>	<b>19 al 22</b>
--	--	--	---------------------	-----------------	-----------------

Anexo 9

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

Yo Díaz Cardenas, Guisela Yanet., identificado con DNI 09963116, en mi calidad de Medico Jefe del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II de la empresa/institución MINSa con R.U.C N° 20131373237, ubicada en la ciudad de Lima – Comas.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor **Lucero Amanda Monzón Gonzales**, identificado con DNI N°48290393, egresado de la (X) Carrera profesional o ( ) Programa de Postgrado de Obstetricia para que utilice la siguiente información de la empresa:  
Recolectar datos e información sobre adolescentes del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, (X) Tesis o ( ) Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o (X) Título Profesional.

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:  
( ) Ficha RUC  
( ) Vigencia de Poder (Para informes de suficiencia profesional)  
(X) Otro (ROF, MOF, Resolución, etc. para el caso de empresas públicas válido tanto para Tesis, Trabajo de Investigación o Trabajo de Suficiencia Profesional).

*\* Nota: En el caso este formato se use como regularización o continuidad del trámite durante la coyuntura de emergencia – Covid19, se debe de omitir la "Vigencia de Poder" requerida para los informes de Suficiencia Profesional.*

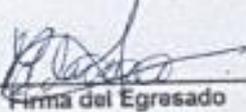
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.  
( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(X) Mencionar el nombre de la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

  
M.C. GAMBELLA YANET DIAZ CARDENAS  
MEDICO JEFE  
CMP 32002

Firma y sello del Representante Legal \*\*  
DNI:

\*\*Este documento debe ser firmado por un representante inscrito en SUNAT y debe adjuntar una copia de su documento de identidad (DNI) para verificar la firma.

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

  
Firma del Egresado  
DNI: 48290393

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado Evaluador de la Tesis/Trabajo de investigación titulado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA CONSEJERIA TELEFONICA DE SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA EN LOS ADOLESCENTES ATENDIDOS EN EL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II, COMAS-2021"

Que ha sustentado el(los) (...) Egresado(os) / (X) Bachiller(es):

Lucero Amanda Monzón Gonzales

Acuerda por: Unanimidad, Aprobar

Otorgando la calificación de:

- Aprobado\***
- Excelente
  - Sobresaliente
  - Bueno
  - Aprobado
- Desaprobado**

\*Nota: En el caso este formato se use como regularización de trámite por estado de emergencia – Covid19, se debe de omitir las opciones de aprobado.

Este acuerdo se hizo de conocimiento del interesado (a) y del público presente.

Presidente (a) del Jurado	Nicolás Augusto Quiroz Diaz	DNI 18859101
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	Sonia Sifuentes Arcayo	22464039
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Miembro del Jurado	Aldo Hugo Calero Hajar	08497154
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI

Lima, 04 de marzo del 2022



Firma del Presidente(a) del Jurado

CÓDIGO DE DOCUMENTO	CDR-F-REC-VAC-05.20	NÚMERO VERSIÓN	04	PÁGINA	Página 1 de 2
FECHA DE VIGENCIA	12/05/2020				

ACTA DE SUSTENTACIÓN

**Observaciones en el caso de desaprobación**

Haga clic o pulse aquí para escribir texto.

Firma del Presidente(a) del Jurado

Activar Windows

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR F REC VAC 05 20	NÚMERO VERSIÓN	04	PÁGINA	15 de 147
FECHA DE VIGENCIA	12/05/2020	Vea configuración para			