

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia



TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL E.S I-4 CONSUELO DE VELASCO 2022

Presentado por:

Margarita del Pilar Ojeda Chávez

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
OBSTETRICIA**

Línea de investigación: Salud Pública

Piura, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia



.TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL E.S I-4 CONSUELO DE VELASCO 2022

A blue ink signature of Margarita del Pilar Ojeda Chávez, written in a cursive style.

Margarita del Pilar Ojeda Chávez

A blue ink signature of Mg. María Diana Leguía Torres, written in a cursive style.

Mg. María Diana Leguía
Torres.

Línea de investigación: Salud pública

**Sub línea de investigación: intervenciones integrales en enfermedades transmisibles y
no transmisibles en salud comunitaria**

Piura, Perú

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN

FORMATO N° 07

N° 1071-2022-RR-OCIN-VRI-UNP

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

TÍTULO DEL TRABAJO DE PROYECTO DE TESIS

Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022.

Ojeda Chávez Margarita del Pilar, identificada con DNI N.º72388426....., de la Facultad Ciencias de la Salud- Escuela Profesional de Obstetricia.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

Que el Proyecto de Tesis, que presento es original e inédito, no siendo copia parcial ni total de Proyecto de Tesis, desarrollado en el Perú o en el extranjero. En caso contrario, de resultar falsa la información que proporciono me sujeto a los alcances de lo establecido en el artículo N° 411 del Código Penal concordante con el artículo N°32 de la Ley N° 27444, la Ley del Procesamiento Administrativo General y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Piura, 14 de junio del 2022



Huella Digital



FIRMA DEL SOLICITANTE

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA

Facultad de Ciencias de la Salud

Escuela Profesional de Obstetricia



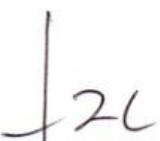
TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS
CONSULTORIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL E.S I-4
CONSUELO DE VELASCO 2022**

FIRMAS DEL JURADO



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

PIURA, PERÚ

2022

v



ACTA DE SUSTENTACION



Ejecutor (es) : MARGARITA DEL PILAR OJEDA CHAVEZ
Asesor : MG. MARÍA DIANA LEGUÍA TORRES

Los Miembros del Jurado Calificador que suscriben, nombrados con Resolución 341 - 22-FCS-UNP, 06 de octubre 2022 "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS CONSULTORIOS DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL E.S. I - 4 CONSUELO DE VELASCO 2022" dictaminan que el Trabajo de Investigación presentado por la Bachiller (es): MARGARITA DEL PILAR OJEDA CHAVEZ, para optar el Título de Licenciada en Obstetricia de la Universidad Nacional de Piura, está en calidad de:

APROBADO				DESAPROBADO
EXCELENTE	SOBRESALIENTE	MUY BUENO	BUENO	
X				

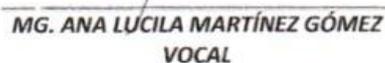
En consecuencia, queda en condición de ser calificado APTO por el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Piura y recibir el TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN OBSTETRICIA de conformidad con lo estipulado en la ley.

En fe de lo cual se firma la presente al tercer día del mes de noviembre del 2022

Castilla, 03 de noviembre del 2022


DR. JOSÉ DELIO FLORES COLLANQUI
PRESIDENTE


DR. FRANCISCO ZEDANO CARBAJAL
SECRETARIO


MG. ANA LUCILA MARTÍNEZ GÓMEZ
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico este estudio con cariño a mis padres José y Mónica, a mis abuelos Moisés y Joaquina y a quien me cuidó desde pequeña, Oti quienes fueron mi principal motivo para seguir cumpliendo mis metas día a día. También a todas las personas que me brindaron su apoyo y confianza, a mis docentes de la Universidad Nacional de Piura, por sus enseñanzas, a toda mi familia que desde inicios estuvo siempre apoyándome. Por todos ellos seguiré cumpliendo mis metas para que se sientan orgullosos.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, siempre agradeciendo a Dios, por guiarme y ayudarme a culminar satisfactoriamente mi carrera profesional, por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído siempre en mí, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio. A mi novio, por su apoyo incondicional, siempre impulsándome a seguir en mis metas y llegar a cumplirlas, a mi asesora de tesis Mg. María Diana Leguía Torres, por su paciencia y dedicación para juntas culminar este aporte al conocimiento, a mis amigas, por su apoyo, porque jamás dejaron que me rinda.

La autora

ÍNDICE

ÍNDICE	Viii
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE GRÁFICOS	Xi
RESUMEN	Xii
ABSTRACT	Xiii
INTRODUCCIÓN	14
CAPITULO I. ASPECTOS DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	16
1.1. Descripción de la realidad problemática	16
1.2. Justificación e importancia de la investigación	19
1.3. Objetivos	19
1.4. Delimitación de la Investigación	20
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.2. Bases teóricas	25
2.3. Glosario de términos	30
2.4. Hipótesis	31

2.5. Definición y operacionalización de variables	32
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	34
3.1. Enfoque de Investigación	34
3.2. Diseño de Investigación	34
3.3 Nivel de Investigación	34
3.4 Tipo de Investigación	35
3.5. Sujeto de la investigación	35
3.6. Métodos y procedimientos	36
3.7. Técnicas e instrumentos	37
3.8. Aspectos éticos	38
CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
4.1 Resultados	39
4.2. Discusión	59
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1, Distribución numérica según edad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	40
Tabla 2, Distribución numérica según Estado civil de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	41
Tabla 3, Distribución numérica según religión de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	42
Tabla 4, Distribución numérica según procedencia de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	43
Tabla 5, Distribución numérica según grado de instrucción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	44
Tabla 6, Distribución numérica según ocupación de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	45
Tabla, 7 Distribución numérica según tipo de seguro de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	46
Tabla 8, Distribución numérica según nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	47
Tabla 9, Distribución numérica según el nivel de calidad percibida por las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	48
Tabla 10, Distribución numérica según nivel de satisfacción en respuesta rápida de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	49
Tabla 11, Distribución numérica según nivel de calidad en su dimensión empatía de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	50
Tabla 12, Distribución numérica según nivel de calidad en su dimensión seguridad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	51
Tabla 13, Distribución numérica según nivel de calidad en su dimensión confianza de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	52
Tabla 14, Distribución numérica según nivel de calidad en su dimensión aspectos tangibles de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	53
Tabla 15, coeficiente de correlación entre la satisfacción y los niveles de calidad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	54
Tabla 16, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión seguridad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	55
Tabla 17, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión aspectos tangibles de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	56
Tabla 18, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión capacidad de respuesta de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	57
Tabla 19, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión empatía de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	58
Tabla 20, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión confianza de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	59

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1, Distribución porcentual según edad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	40
Gráfico 2, Distribución porcentual según Estado civil de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	41
Gráfico 3, Distribución porcentual según religión de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	42
Gráfico 4, Distribución porcentual según procedencia de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	43
Gráfico 5, Distribución porcentual según grado de instrucción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	44
Gráfico 6, Distribución porcentual según ocupación de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	45
Gráfico 7, Distribución porcentual según tipo de seguro de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	46
Gráfico 8, Distribución porcentual según nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	47
Gráfico 9, Distribución porcentual según nivel de calidad percibido por las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	48
Gráfico 10, Distribución porcentual según nivel de calidad en su dimensión respuesta rápida de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	49
Gráfico 11, Distribución porcentual según nivel de calidad en su dimensión empatía de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	50
Gráfico 12, Distribución porcentual según nivel de calidad en su dimensión seguridad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	51
Gráfico 13, Distribución porcentual según nivel de calidad en su dimensión confianza de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	52
Gráfico 14, Distribución porcentual según nivel de calidad en su dimensión aspectos tangibles de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022	53

RESUMEN

Medir la satisfacción en la atención de las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar corresponde a un papel necesario para evaluar los servicios de salud sexual y reproductiva, en ese sentido con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco, se elaboró un análisis correlacional, observacional, descriptivo, contando como población a las mujeres que acuden al centro de salud y como muestra a 150 mujeres que hacen uso de los consultorios de planificación familiar, además se empleó como instrumento un cuestionario elaborado por la investigadora con un modelo escala de Likert, los resultados reportan edades de 18 a 25 años, solteras, y católicas, el 88% proviene de zona urbana, el 43,3% tenían estudios secundarios, un 30% son amas de casa y el 67,3% pertenecen al seguro integral de salud SIS, en cuanto a la satisfacción un 96,7% manifiestan satisfacción, el nivel de calidad fue regular con el 50,67%, por su lado, la calidad en su dimensión respuesta rápida fue del 52,7% con niveles regulares, seguido, la empatía con 70,7%, seguridad 58,7%, confianza 66,7% también con niveles regulares mientras que en aspectos tangibles el 64,7% mencionan buena calidad, el nivel de correlación entre la satisfacción y la calidad de servicio fue directa positiva alta, ($Rho = ,783$), mientras que en dimensiones arrojó en empatía correlación positiva alta, ($Rho = ,766$), correlación directa positiva moderada, en seguridad ($Rho = ,383$) aspectos tangibles ($Rho = ,331$), y confianza ($Rho = ,395$), mientras que en capacidad de respuesta presentó correlación directa positiva baja, ($Rho = ,204$), En conclusión, la calidad de servicio en forma global influye en los niveles de satisfacción, asimismo en las dimensiones empatía se halló correlación alta, en aspectos tangibles, confianza correlación moderada y en capacidad de respuesta correlación directa positiva baja.

Palabras claves: satisfacción, calidad, servicio, planificación, familiar

ABSTRACT

Measuring satisfaction in the care of women who attend family planning clinics corresponds to a necessary role to evaluate sexual and reproductive health services, in this sense with the objective of determining the level of satisfaction and quality of care in the family planning offices of the I-4 Consuelo de Velasco health facility, a correlational, observational, descriptive analysis was carried out, counting as a population the women who attend the health center and as a sample 150 women who make use of the family planning offices, in addition, a questionnaire prepared by the researcher with a Likert scale model was used as an instrument, the results report ages of 18 to 25 years, single, cohabiting and Catholic, 88% come from urban areas, 43, 3% have secondary education, 30% are housewives and 67.3% belong to the comprehensive health insurance SIS, in terms of satisfaction 96.7% express satisfaction, the level of quality was regular with 50.67%, on the other hand, the quality in its rapid response dimension was 52.7% with regular levels, followed by empathy with 70.7%, security 58.7%, confidence 66.7% also with regular levels while in tangible aspects 64.7% mention good quality, the level of connection between satisfaction and direct quality of service was positively high, ($Rho = .783$), while in dimensions it showed high positive connections in empathy ($Rho = .766$), moderate positive direct connections, security ($Rho = .383$) tangible aspects ($Rho = .331$), and trust ($Rho = .395$), while in responsiveness it presented low positive direct confirmation, ($Rho = .204$), In conclusion, the quality of service globally influences the levels of satisfaction, it demonstrated in the empathy dimensions a high connection was found, in tangible aspects, trust connections moderate and responsive connections direct positive low.

Keywords: satisfaction, quality, service, planning, family

INTRODUCCIÓN

La planificación familiar (PPFF), determina acciones basadas en los derechos reproductivos, que garantizan el cuidado de mujeres, así como la entrega de medios, métodos y técnicas preventivas y educativas disponible para la regulación de la fertilidad, ya sea con la finalidad de limitar o aumentar la descendencia¹. Es importante recordar que garantizar el acceso a los anticonceptivos y el seguimiento clínico ginecológico, así como las acciones educativas, son actividades que permite las elecciones de los usuarios sea la más apropiada².

Actualmente, el programa de PPFF funciona como un mecanismo establecido con responsabilidad de la atención primaria, también involucra tres componentes principales como son, proporcionar métodos anticonceptivos y educar en sus principales características; su uso efectivo, a fin de reconocer que el método puede causar cambios físicos saludables o efectos adversos que interfieren con las actividades cotidianas, incluyendo la sexualidad de la pareja; además de desarrollar en las usuarias una expectativa apropiada en cuanto a lo que el servicio ofrece².

La organización internacional, reafirma a las investigaciones, en referencia que la satisfacción es necesaria para fortalecer la elección y posterior uso del método anticonceptivo el cual debe ser trabajado entre el profesional de la salud y las usuarias de planificación familiar, este trabajo incluye proporcionar preguntas y respuestas sobre la sexualidad, cabe señalar, en este contexto, que rara vez hay una diferencia entre lo que los profesionales, creen que es necesario para las usuarias y lo que realmente estas quieren como perspectivas personales⁴.

Esta percepción profesional está ligado a la conducta de las mujeres, quienes aceptan las decisiones profesionales, porque también asume que el conocimiento profesional es lo más válido, es así que estudios demuestran que las mujeres de clase trabajadora son creadoras y transmisoras de conocimiento en salud, debido a la experiencia de vida como madres y amas de casa, también la satisfacción popular entre las mujeres, es el resultado de las estrategias utilizadas para superar el escaso conocimiento en planificación y anticoncepción, teniendo mayor valor y eficiencia en el mantenimiento de las condiciones mínimas de salud sexual².

Por otro lado, la calidad en Planificación familiar, en su marco conceptual subvenciona su evaluación, estableciendo a las usuarias como enfoque principal, esta estructura determina que los elementos claves que componen los servicios de PPFF, son oferta/elección de métodos anticonceptivos (MAC), información a las usuarias, capacidad profesional, seguimiento de usuarios y adecuada red de servicios, tomando como referencia ello, es que las características de este tipo de servicio, llega a corresponder a dos elementos importantes, tanto en la forma en la que se desarrolla el mismo servicio, dentro del establecimiento y de forma consecuente, la forma en la que las usuarias

llega a percibirlo, conocida como, nivel de satisfacción⁵.

De esta manera, para poder conocer cómo se presenta este problema, se requiere entender la atención en el servicio de salud, es decir como genera que la persona no solo empiece a tener dudas, respecto a lo brindado, sino que genera inseguridad la forma del servicio dado. Además de ello, la capacidad de respuesta y la empatía, llegan a ser elementos clave, para que el sector salud, pueda llegar a ganar un mayor realce⁶.

Por otra parte, el evaluar la estructura, la atención y la orientación educativa, señalan la posibilidad de determinar la satisfacción de las mujeres, dentro del mencionado establecimiento de salud, profundizar en la indagación, desde el interés académico, conlleva a que se incremente el nivel de conocimiento, respecto a las dos variables de estudio y contando con aporte estadístico fiable, en el ámbito profesional, será de mucha relevancia, porque los datos servirán de apoyo a futuros profesionales, quienes lo emplearan en la atención diaria, en donde se destaca la idea de cómo es que se han formado para servir.

En la comunicación que se tendrá con la muestra de estudio, se contará con un total de 27 preguntas formuladas, las cuales ayudaran a entender como el tipo de atención produciría una satisfacción en las pacientes respecto al servicio brindado en la consulta de planificación familiar. La técnica que será utilizada, será la encuesta, en donde se considerará la aplicación del instrumento cuestionario, contando con una escala Likert, a fin de establecer la respuesta hacia los objetivos de la indagación plasmados, llegando a tener como base a el estudio correlacional.

Estos elementos reflejan aspectos de los servicios que las usuarias experimentan como críticos, lo que representa un punto de partida necesario para desarrollar una descripción de los servicios ofrecidos y para evaluar su calidad. Por lo tanto, con base en las respectivas referencias, se decidió realizar este estudio con la finalidad de evaluar el nivel de satisfacción en la consulta brindada en los consultorios de planificación familiar a partir de la calidad que perciben las mujeres que se atienden en el establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco.

En el Capítulo I, se realizará una exposición breve acerca de las motivaciones de la investigación, elementos clave de desarrollo y fines de la misma, en el capítulo II, se realizará una descripción breve respecto a la problemática. En el capítulo III, se presentará la caracterización de los antecedentes, el marco conceptual. En el capítulo IV se cuenta con el cronograma de actividades de la investigación.

CAPÍTULO I ASPECTOS DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

La organización Mundial de la salud menciona que la calidad de la atención en salud, corresponde al nivel de atención brindada, los cuales agrandan las posibilidades de lograr resultados esperados en los indicadores de salud, también se mide la comprensión del profesional que atiende, siendo un paso que busca lograr la cobertura universal³, por otro lado, la calidad en salud, ha ido ganando importancia debido al avance en los procedimientos terapéuticos y diagnósticos, también la cultura de los pacientes ha empezado a contar con mayores expectativas, exigiendo que se cumplan con los estándares mínimos permisibles, principalmente por querer gozar una vida plena¹⁶.

Por otro lado, medir la satisfacción permite establecer buenos indicadores que mide el grado en que un paciente está satisfecho con el servicio brindado en salud, refleja además componentes esenciales de calidad, por lo tanto se espera mejorar a través de un cumplimiento del servicio adecuado, al mismo tiempo, los clientes satisfechos proporciona mayores demandas en la comunidad ayudando en la captación de nuevos usuarios, de esta manera influye en mayores coberturas de planificación familiar y otros servicios de salud reproductiva¹³.

Según Organización Mundial de la salud la planificación familiar corresponde a las medidas de información que controlan la fecundidad, que garantiza la restricción o aumento de los hijos a través de derechos, tratando a varones como mujeres de la misma forma, mediante la proporción de métodos anticonceptivos. Este es el primer paso para planificar el momento de tener hijo⁴. Además, la planificación familiar no se limita a los aspectos de la procreación, sino que abarca todas las necesidades de una familia e incluye las necesidades básicas de un ser humano, hombre o mujeres, que debería ser ofrecido por el servicio público, sin embargo, el concepto de planificación familiar está dirigido a cuestiones reproductivas y de anticoncepción, y señalan principalmente la atención a la responsabilidad de la anticoncepción femenina⁸.

A nivel internacional no se han logrado suplir con la demanda requerida en anticoncepción, muchos países no proporcionan los métodos anticonceptivos necesario o en su mayoría, los complicados sistemas de salud no permiten a la población acceder a los mismos. Análisis de los años 2000 al 2019, muestran cambios respecto a la anticoncepción, ahora son las mujeres casadas quienes se preocupan por su cuidado subiendo la prevalencia 2,1 %, siendo los adolescentes los que son marginados por aspectos culturales y de familia,

otro factor es el temor a los efectos contrarios de los métodos, dejado como experiencia por la anterioridad de uso y mala orientación de algunos profesionales de la salud que no brindan toda la información o en ocasiones es errada ⁴¹.

Por su lado, en Sao Pablo Brasil se encontró una alta satisfacción con el método anticonceptivo, especialmente con métodos irreversibles y de larga duración¹², también en Estados Unidos un estudio con más de cinco mil mujeres, reportaron que la satisfacción métodos de planificación familiar¹⁵ y otro estudio con mujeres australianas de varios grupos de edad reportó alta satisfacción con el uso de la píldora e inyectable, los estudios internacionales muestran resultados poco semejantes a nuestra realidad ya que son precisamente estos métodos con los que las mujeres se declaran más insatisfechas¹³.

La federación internacional de planificación familiar menciona que si bien las disminuciones en la poca satisfacción no se pueden atribuir completamente a los avances logrados debido a la utilización de las encuestas, los estudios de clientes pueden ofrecer un método rápido y económico para decidir las áreas de salud donde se debe mejorar la calidad, tales como mejorar las organizaciones especializadas las cuales se vuelven más razonables y asuman que deben ayudar a sus clientes a satisfacer sus necesidades en salud reproductiva ⁴².

En el Perú, la norma técnica 124, establece las condiciones de oferta en planificación familiar, su objetivo es ayudar al pueblo a ejercer sus derechos de manera capaz, libre y educada en cuanto a la elección del número de los hijos que desea procrear³⁷; dando servicios familiares de calidad, siendo estos los medios que garanticen que tanto mujeres como hombres tengan derechos básicos, decidir cuantos hijos tener, en el Perú la atención para la planificación familiar corresponde a todos los niveles, siendo los principales los del primer nivel, que tiene entre sus lineamientos la participación comunitaria, considerado un factor que permite identificar y satisfacer las necesidades de las personas¹⁰.

A pesar, de que muchas mujeres usan métodos anticonceptivos en el Perú, la inasistencia para la continuidad del método son altos, el abandono de los métodos anticonceptivos trae como consecuencia embarazo no deseados, numerosos aspectos contribuyen a tal abandono como la insuficiencia del suministro de anticonceptivos, especialmente anticonceptivos reversibles, como el DIU y el implante; la poca educación y escasa consejería anticonceptiva y la falta de definición de flujos y protocolos para atender necesidades anticonceptivas de mujeres y parejas¹¹.

En la región de Piura, se ha podido observar poco humanismo en los profesionales, lo cual es mencionado por los usuarios, principalmente por el hecho de haberse saturado con el exceso de consultas, en cuanto a cantidad de personas que desean atenderse, además de ello,

las expectativas que han sido mantenidas por la población misma, no solo conllevan a exigir calidad de servicio, sino una atención técnica y capaz, en donde se aumente el nivel de confiabilidad, en relación al servicio de salud pública¹⁶.

En lo que respecta al establecimiento de salud I-4 de Consuelo de Velasco, se puede apreciar factores externos e internos que favorecen la insatisfacción, mencionado en los estudios anteriores, también se presentan aspectos como la falta de insumos anticonceptivos; poca educación en promoción y prevención, escasa consejería sobre anticoncepción y la escasa o nula aplicación de protocolos de acceso a los métodos anticonceptivos, donde se priorice a las poblaciones más vulnerables y de extrema pobreza, siendo esta característica de mujeres que tienen más hijos y que demandan de un método anticonceptivo, hay que recordar que este establecimiento de salud pertenece al nivel I-4, el cual brinda atención a población asignada, siendo esta una población determinada que se conoce y requiere de una protección anticonceptiva.

De esta manera, el estudio dio a conocer cómo está la satisfacción de las mujeres con el método utilizado de lo cual no se conoce mucho, también conocer si se relaciona la satisfacción con la calidad en los consultorios, además como influyen los diversos factores mencionados anteriormente, además se considera que la satisfacción con el método está relacionado con el uso continuo y consistente de la mujer, que a su vez, se enfoca en su efectividad real¹², estas características individuales podrían relacionarse con satisfacción, ante esta situación, este estudio buscó responder si las mujeres están satisfechas con el método anticonceptivo que utilizan, para ello responderemos a la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022?, mientras que se consideraron como problemas específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022?, ¿Cómo es la calidad brindada en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022?, ¿Cómo es el nivel de calidad en su dimensión respuesta rápida, empatía, seguridad, confianza, aspectos tangibles, de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022?

1.2. Justificación de la Investigación

Existen múltiples factores que hacen que el centro de salud Consuelo de Velasco, no permiten el acceso a las mujeres a una adecuada planificación familiar, como pocos insumos, largas colas, escasos recursos humanos entre otros, lo cual origina brechas en la accesibilidad a una oportuna planificación familiar, a pesar de que las personas mencionan un poco satisfacción en los servidores, esto podría relacionarse con la implementación de nuevas políticas y las reformas de atención médica donde la incorporación de métodos anticonceptivos modernos son el pilar para reconocer que los estados se preocupan por la salud de sus poblaciones.

Desde el ámbito social, se busca brindar al servicio de salud en general, en donde el ámbito público se ha visto muy degradado, no solo por una mala calidad, sino por una inadecuada atención, por ello que, mediante el estudio se pretende establecer acciones de mejora conjunta entre los directivos y los servidores de nuestra institución de salud, donde el beneficiado sea la pareja que mediante la educación fortalezca su decisión por la continuidad con un método anticonceptivo.

De esta manera la importancia práctica, estará dada por los resultados con los cuales se podrá establecer acciones de mejora continua, lo cual permitirá entender la importancia que es brindar un cuidado con calidad, posterior a la aceptación de anticonceptivos, a fin de que el único beneficiario sea la mujer y su familia.

Así mismo, desde el ámbito metodológico y teórico, la indagación se centrará en recolectar información, por medio del cuestionario, pudiendo ser empleada por demás investigadores y la institución misma, en cuanto al desarrollo de medidas de compensación más eficientes. Además, se recurrirá a teorías de ciencias de la salud, para poder explicar la existencia de la variable de estudio.

1.4. Objetivos De La Investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

1.4.2. Objetivos específicos

- Establecer el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022
- Identificar el nivel de calidad brindada en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022
- Conocer el nivel de calidad en su dimensión respuesta rápida de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022
- Conocer el nivel de calidad en su dimensión empatía de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022
- Identificar el nivel de calidad en su dimensión seguridad de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022
- Determinar el nivel de calidad en su dimensión confianza de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022
- Determinar el nivel de calidad en su dimensión aspectos tangibles de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022
- Establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en sus diversas dimensiones en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

1.4. DELIMITACION DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitación espacial: el lugar de ejecución será el distrito de 26 de octubre en el establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco.

Delimitación temporal: estará dada por el tiempo de ejecución del estudio que será durante los meses de junio a agosto del 2022.

Capítulo II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional:

Nascimento J. (Brasil 2021), estudio respecto a la calificación del programa de planificación familiar en Foz do Iguaçu, donde se buscaba calificar la atención en planificación familiar, mediante un estudio descriptivo, los resultados, refieren que la satisfacción global obtuvo una puntuación baja, lo que resultó en la recomendación de utilizar el protocolo con modificaciones por parte de dos evaluadores, en conclusión los protocolos evaluados mencionan insatisfacción por parte de las usuarias²⁰.

Lutainulwa et al (Tanzania 2021), en su estudio alta satisfacción con la educación en la salud reproductiva en Tanzania, donde se buscaba valorar la satisfacción del cliente, empleando un estudio observacional. Los resultados reportan una mayor satisfacción general en satisfacción la cual fue significativamente mayor entre las mujeres con mayor paridad ($p=0,009$), empleadas ($p=0,00001$) y atendidas por un médico ($p=0,0006$), el tiempo más corto en las instalaciones y los pagos que no son en efectivo no influyeron significativamente en la satisfacción, en conclusión, la satisfacción con la educación para la salud en planificación familiar es alta, además, sigue sin explorarse si esta alta satisfacción se traduce en un buen conocimiento²¹.

Da Silva E. Mendes E. Oliveira R. (Brasil 2021), en su investigación, Satisfação dos Usuários de Saúde Frente ao Programa Planejamento Familiar e Reprodutivo, a fin de verificar la satisfacción en el programa de planificación familiar, se empleó una revisión bibliográfica integradora, descriptiva y exploratoria, encontrando que los usuarios destacaron como puntos de insatisfacción respecto a la dimensión recursos humanos, la falta de actividades que incluyan al hombre como participante y la precariedad de las unidades de salud, la mayoría de los participantes también se mostraron insatisfechos con sentirse que no están siendo asistidos de manera eficiente, en conclusión, es necesario implementar acciones como, la provisión de educación continua para la preparación de profesionales en la ejecución de acciones dirigidas a la planificación, desarrollo de estrategias para la inclusión de hombres durante las consultas e innovación de las actividades desarrolladas hasta el punto de atraer público de todas las edades²².

Wogu, D. Lolaso T. y Meskele M. (Etiopia 2018), en el estudio sobre el nivel de satisfacción asociados a la atención en el distrito de Tembaro, sur de Etiopía, mediante un

estudio transversal, contando con 411 usuarias, anidados en cuatro establecimientos de salud, los resultados refieren una magnitud de la satisfacción del 46 %, residencia rural, nivel educativo universitario y superior, tiempo de espera inferior a media hora, manteniendo la privacidad, describe los efectos secundarios de los métodos, fueron factores significativos, en conclusión se encontró una satisfacción baja, muchos de los factores que se atribuyen a niveles bajos de satisfacción pueden modificarse. Existe la necesidad de organizar la sala de planificación familiar según los estándares, manteniendo la privacidad, minimizando el tiempo de espera y describiendo los efectos secundarios durante la prestación del servicio¹⁴.

Asrat et al. (Etiopia 2018), elaboraron el estudio para valorarlos los niveles de satisfacción en salud sexual en Etiopía, realizaron una investigación transversal, contando con 490 mujeres seleccionadas al azar, entre los hallazgos un 66% manifestaron satisfacción, la muestra de comerciantes presentaban mayor probabilidades de estar satisfechos a diferencia de los servidores del estado, además, es más probable que las amas de casa estén satisfechas a diferencia de las servidoras del estado, en conclusión se encontró satisfacción reportado por los usuarios ²³.

Vilela A. Alves O. Simão y Ferreira R. (Brasil 2017). en su investigación respecto a la medición de los niveles de satisfacción en la anticoncepción en São Paulo, donde buscaba evaluar la satisfacción con el método anticonceptivo en uso entre las usuarias de unidades básica, la metodología fue transversal, empleando a 668 usuarios de 38 unidades los resultados reportaron una buena satisfacción en método anticonceptivo utilizado (79%). La mayor satisfacción se observó entre las usuarias de DIU (94%), ligadura de trompas (94%) y vasectomía (92%). La satisfacción más baja fue entre las usuarias del coito interrumpido (53%). El tipo de método fue el único aspecto asociado a la satisfacción con el método anticonceptivo, las mujeres que usaron métodos de barrera o tradicionales tuvieron menos probabilidades de estar satisfecha con el método utilizado, en comparación con las mujeres que utiliza métodos irreversibles. Conclusiones: usuarias de métodos anticonceptivos de larga duración o irreversibles informó estar más satisfecho. Se deben hacer esfuerzos para asegurar que estos métodos están disponibles en las unidades básicas de salud y se facilita el acceso a las mismas ²⁴.

De León en Guatemala en el año 2017, realizo el estudio: Correlación del grado de cumplimiento de los usuarios en el segundo nivel de atención. Se pudo comprobar que el reforzamiento en consultorios de planificación familiares mejora el cumplimiento de los clientes, tanto en parte de la contraprestación recibida como en la visión del centro donde se atienden, tal como la instancia de la administración de Momostenango donde los clientes comunican su cumplimiento a la asistencia y que desean seguir acudiendo simultáneamente,

generalmente en otra administración de revisión, existen conflicto con la contraprestación, siendo importante reforzar esta ayudar adicionalmente a garantizar la coherencia con la normativa de planificación familiar para la disminución de las trabas que existen en esta asistencia²⁵.

Ndziessi, et al (Congo 2017), Satisfacción del usuario se salud sexual en el Congo, donde se buscaba evaluar el grado de satisfacción en salud sexual y reproductiva del gobierno en el Congo. Se realizó un estudio transversal, el 88% de asistentes a planificación familiar mencionaron un mal servicio, mientras que el 77% declaró apreciaciones positivas, en conclusión, los nivel bajos destacaron en la satisfacción siendo crucial fortalecer los conocimientos y buen trato por parte de los trabajadores de la salud, pero, como la calidad es multidimensional, hay que tener en cuenta otros aspectos especialmente significativos en la inversión financiera y en las intervenciones de aseguramiento de la calidad²⁶.

A nivel nacional:

Estrella y Matías (Huancayo 2021), en el estudio que buscaba medir el nivel de satisfacción de mujeres que acuden a la consejería de planificación familiar en el Centro de Salud Chilca, con el objetivo de medir cuan satisfechas se encontraban las mujeres con la consejería, empleando un análisis de observación, aplicativo, prospectivo, descriptivo, con 234 usuarios, los resultados muestran que el 68% (158) fueron participantes de sexo femenino, 53% (125) tenían nivel de estudios secundarios, en cuanto a las dimensiones el 55% presentaron satisfacción en fiabilidad, 53% en capacidad de respuesta, 54% seguridad 59% empatía al igual que aspectos tangibles, en la satisfacción general un 56% menciona satisfacción y el 44% corresponde a la insatisfacción²⁷.

Fernández y Quispe (2020), Nivel de cumplimiento de los clientes atendidos en la administración de Family Arrangement, con el propósito de distinguir el nivel de cumplimiento de los clientes atendidos, revisión utilizando la escala de Likert, la obra es indispensable para un examen fundamental, distinto, inminente y transversal, el ejemplo fue 168; los resultados obtenidos muestran que para el aspecto confiabilidad y capacidad de respuesta se observaron con un nivel de cumplimiento excepcionalmente grave, con un 82% y un 59% por separado; De igual manera, para el aspecto seguridad y compasión, los clientes vieron el nivel de cumplimiento extremadamente alto; llegando a la resolución que, en la administración de Arreglos Familiares del Consultorio Médico de Supe Laura Esther

Rodríguez Dulanto, el 73,8% de los clientes revisaron aparente que el nivel de cumplimiento fue sumamente alto, el 23,8% lo consideró alto²⁸.

Torres S. Rojas C. (Huancayo 2019), elaboraron la investigación; satisfacción en el consultorio de planificación familiar en el Hospital Materno Infantil “El Carmen” Huancayo, donde buscaba verificar el nivel de satisfacción de planificación familiar, mediante un estudio en el que participaron 371 personas, entre 18 y 45 años, los resultados reportan 61% (226 encuestados) participantes del sexo femenino, 53% con estudios secundarios, los pacientes nuevos fueron 53%, en las dimensiones los reportes mostraron 56% de satisfacción en fiabilidad, 58% en capacidad de respuesta, 75% en seguridad, al igual que empatía y 58% de satisfacción en aspectos tangibles, en nivel general se encontró un 57% de satisfacción y un 43 % de insatisfacción¹⁹.

Valenzuela G. (Ica 2018), en el estudio: Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del Usuario Externo, Puesto de Salud Cerro Prieto, el cual buscaba determinar la relación que existe entre la calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del usuario externo, mediante un estudio observacional, descriptivo correlacional, de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 50 usuarias. Los resultados muestran un 77% de satisfacción de los usuarios externos. Dentro de las dimensiones de calidad con mayor satisfacción están la Empatía con 80%, seguido de Seguridad con 78%, capacidad de respuesta de 76%, aspectos tangibles con 76% y finalmente la fiabilidad con 72%, mientras que la variable que determina el mayor grado de insatisfacción es la fiabilidad. Las conclusiones demuestran que los usuarios externos están satisfechos con la calidad del servicio en un 77%¹⁸.

Cayro L. (Lima 2017), elaboró el estudio: nivel de satisfacción en los consultorios del Instituto Nacional Materno Perinatal, cuyo fin fue buscar el grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar, mediante un estudio de observación y descriptivo, contó con la participan de 355 usuarias, los resultados fueron: 54% presentaron de 20 y 29 años, con estudios secundarios 53%, ocupación ama de casa, conviviente, el ítems muy satisfecha alcanzo el 79%, mientras que en sus diversas dimensiones los niveles fueron satisfacción, en conclusión los niveles de satisfacción en los consultorios de PPF fueron buenos²⁹.

A nivel de la región no se hallaron investigaciones similares

2.2. Bases Teóricas

Calidad de la atención

Es aquel hecho que llega a garantizar de que todos los pacientes, puedan recibir un servicio adecuado, en el hecho de mantener no solo un diagnóstico, que vaya acorde con la dolencia o la necesidad de este, sino que se pueda alcanzar la atención apropiada, en base a factores de conocimiento^{30, 31}.

Por lo tanto, ofrecer alta calidad del servicio, llega a ser considerado como una de las grandes preocupaciones que llega a tener el sector salud, no donde solo se busque el anhelo de mejora, sino que se pueda contar con una mayor dependencia de la calidad de las acciones ofrecidas, dentro del ámbito de trabajo, en donde se ponga como punto prioritario, al bienestar y la vida del ser humano^{30, 32}.

La calidad, está relacionada directamente, con la seguridad de los pacientes, en donde las características del servicio, deberán de ser consideradas como elementos relevantes³³.

Fiabilidad

Considerada como la voluntad para poder cumplir de forma exitosa el servicio que es ofrecido por los establecimientos en donde se laboran. En base a ello, es que la dimensión se basa en las siguientes características: los ambientes, los servicios higiénicos y los trámites rápidos³⁴.

Cuando se habla acerca de los ambientes cómodos, es que se puede exponer la necesidad de mantener unas condiciones de salubridad que sean adecuadas, a lo que se está cobrando o a lo que el usuario exige, para poder desarrollarse un servicio que garantice la calidad de vida del mismo³⁵.

A consecuencia de ello, es que los servicios higiénicos que le son ofrecidos a estos mismos, deberán de mantenerse limpios de forma constante; así como, la capacidad de respuesta, deberá de ser oportuna hacia las condiciones y/o necesidades requeridas, en donde se comprende que el sector salud, es un medio de alta exigencia, en relación a velocidad de toma de decisiones³⁴.

Capacidad de respuesta

Definida como una habilidad para servir, por parte del personal de salud, en donde estos deberán de contar con una capacidad para solventar dudas o poder entender los requerimientos del usuario. Es así que, las características que pueden corresponder a esta dimensión, son: la

realización de análisis médicos, la realización de análisis radiológicos y la demostración de interés³⁵.

La demostración de interés, responde hacia el deseo con el que cuentan los profesionales, para poder satisfacer las demandas de los usuarios, en donde los requerimientos tienen que ser consultados de forma previa y no se tiene que esperar, hasta que las exigencias lleguen a los oídos de estos^{30, 34}.

Así mismo, en los servicios llegan a ser requeridos un sin número de estudios, los cuales son necesarios, para mejora la toma de decisiones en base al nivel de riesgo de los pacientes. Ante ello, es que la institución deberá de tener sistemas bien organizados, para poder tomar este tipo de muestras de forma acelerada, y poder mejorar el nivel de diagnóstico^{30, 35}.

Seguridad

La seguridad está basada en la confianza con el que se cuenta, dentro del ámbito de trabajo, en donde el servicio que se ofrece, tendrá que ser de adecuada prestación de la salud, en donde se pueden llegar a demostrar los conocimientos, la privacidad, la cortesía y la habilidad de comunicación, por parte del personal de salud^{30, 31}.

Así mismo, es que se aumenta la seguridad de un paciente, cuando se cuenta con una atención que se adecúe más a las necesidades y al proceso de satisfacción de los usuarios, en donde el ofrecer una comida hacia la temperatura adecuada, por otro lado, el parto llega a ser satisfactorio, cuando los niveles de seguridad son altos, tanto como para aumentar el nivel de confiabilidad de sus prácticas^{30, 32}.

Además de ello, es que el respeto a la privacidad, tiene que ser mantenido en todo momento, por el hecho de vivenciar todo tipo de acciones, dentro de un ambiente de libre paso para el personal médico, en donde acciones como el tocar la puerta, el mantener un ambiente privado de conversación, pueden llegar a generar mayores niveles de satisfacción³¹.

Empatía

La empatía se considera como la habilidad para entender al otro desde la perspectiva de uno mismo, permitiendo de esta forma, el destacar la posibilidad de conocer y comprender, las necesidades de la contraparte. Dentro de las características que se llegan a tener, respecto a

ello, se puede vivenciar lo siguiente: personal de salud amable, personal de nutrición atento y recibir visitas médicas^{30,32}.

Ha sido considerado de suma importancia, la posibilidad de que un paciente pueda llegar a contar con la posibilidad de mantener contacto directo con sus familiares, debido a que se puede sentir cierto grado de protección y de confianza. Sin embargo, no solo eso llega a ser suficiente, sino que se deberá de contar con la comprensión del mismo personal, para ofrecer las permisiones necesarias, respecto a ello³³.

Además, la nutrición de los pacientes, tiene que ser cuidada desde el primer día, con la finalidad de poder aumentar la efectividad de la recuperación y deberá de ser completado con las visitas médicas concurrentes, en el sentido de que se pueda establecer un cuidado técnico de mayor calidad ³⁴.

Aspectos tangibles

Los elementos tangibles, son definidos como aquellos aspectos físicos, los cuales llegan a ser percibidos por el usuario mismo, en cuanto al servicio que llega a ofrecer una institución determinada. Además de ello, es que las condiciones y la apariencia física, en la que esta ofrece el servicio, llegan a verse relacionados directamente con la calidad global^{30,31}.

La evolución de la tecnología en el trabajo de parto, señala la necesidad que se tiene, por poder dotar a los servicios de atención, de no solo una mayor tecnología, sino de poder contar con mejores condiciones de atención en el parto, para poder reducir el nivel de riesgo de este tipo de actividades³².

Así mismo, es que la calidad de los medicamentos que son ofrecidos, corresponde a que el paciente se encuentre en un buen cuidado y no se encuentren riesgos que puedan afectar su estado de salud, en donde la posibilidad de respuesta de los análisis, cuando sean necesarios, expone la preponderancia de la atención, en el trabajo de parto³³.

Satisfacción.

Es una evaluación que tiene las usuarias con respecto a la capacidad realizada por trabajadores en salud ya que esto tiene un efecto crítico. Este cumplimiento tiene una marca predominante, en cuanto a apreciación ³⁵.

Por su lado, al referirse a la satisfacción, sirve como un indicador de análisis, que ayuda a la determinación de la calidad de atención en ciertas áreas de la salud, además de la calificación

del personal en el área donde desempeña sus funciones, dependiendo de la predisposición que el profesional, tienen con el paciente ³⁵.

Estructura

La construcción alude al conjunto de particularidades que vienen a describir un lugar específico, donde la consideración clínica recurre a diversos componentes de adecuada organización de los servicios de bienestar³⁴.

Lo que alude a la organización física de la fundación, donde se puede pensar en la estructura, mobiliario o ferretería, donde el activo humano debe tener el número y habilidades especializadas que se adecuen a los requerimientos actuales³⁴.

Asimismo, la población suele esperar que la ayuda sea directa, objetiva y rápida, donde es factible depender de la valoración de las particularidades planteadas en el lugar de trabajo, las cuales pueden ser atendidas, a la luz de las certificaciones de calidad y del escenario de la clínica. cuidado³⁴.

Atención

El cuidado es considerado como aquel resultado institucional, donde cae, resultado de la buena consideración en el espacio de trabajo, observándose una disminución en la mortalidad de las gestantes y en el parto. En cualquier caso, por mucho que se acceda a esa gran consideración de forma consistente, no ha sido imaginable seguir el ritmo de la nulidad de la muerte en las puérperas³⁵.

Por eso, típicamente surge como un tema que incluye el ciclo de trabajo, el bienestar promotor y el modelo de sistematización, que han surgido como componentes fundamentales en los hospitales³⁵.

De igual forma, el componente de consideración ha sido uno de los más relacionados con el nivel de tranquilidad que se puede generar, dentro de una base, básicamente por la posibilidad de mantener a las personas muy felices y con la certeza de que pueden confiar en todo momento³⁵.

Orientación Educativa

La instrucción instructiva está directamente relacionada con el nivel de preparación que se le da, tanto al cliente como a la mujer embarazada; también en lo que se refiere a la propia familia,

donde se vuelve preponderante la realidad de tener la opción de mantener a un paciente muy educado respecto a cada actividad que se realiza para acompañar su bienestar³¹.

De igual forma, es que se trata de evaluar las orientaciones que los obstetras y médicos de cabecera le propongan a la paciente, no solo durante el parto, para tener la opción de conocer las señales que este produce, además, en la etapa post embarazo, generalmente mantienen un impacto crítico, en cuanto a la consideración que reciben, para enfocarse realmente en su cesárea o en su recién nacido³¹.

Asimismo, es que la consideración no solo debe ser percibida por el paciente, sino también por un familiar inmediato, que suele ser la persona que acude a los controles, junto con el paciente, donde puede ser considerado como un crítico, ayuda, con el objetivo final de tener una reacción positiva, sin perjuicio de cualquier tipo de ocurrencia³⁷.

Planificación familiar.

Planificación familiar es un derecho de todo ciudadano y se caracteriza por un conjunto de acciones de regulación de la fecundidad que garantizan la igualdad de derechos para constituir, limitar o aumentar la descendencia de mujeres, hombres o parejas. En otras palabras, la planificación familiar es dar a la familia el derecho a tener tantos hijos como quiera, en el momento más conveniente, con toda la asistencia necesaria para garantizarlo plenamente³⁷.

Para ejercer el derecho a una atención adecuada en el área de planificación familiar, los trabajadores deben educar en todos los métodos de planificación que tengan estudios científicos que avalen su eficacia, garantizando la libertad de elección.³⁷ las áreas que abarcan las acciones preventivas y educativas, con acceso garantizado a la información, los medios, métodos y técnicas disponibles, incluyen la asistencia a la concepción y anticoncepción³⁷

La ley de planificación familiar también establece las reglas para la esterilización quirúrgica, solo podrán someterse las mujeres que reúnan requisitos como límite común, con no menos de dos hijos vivos, dado que se contempla un tiempo base de sesenta días entre la firma y la manifestación cuidadosa, tiempo durante el cual se otorgará la información individual intrínseca a las administraciones, incluida la exhortación de un grupo multidisciplinario;

También puede realizarse cuando otro embarazo pueda poner en peligro la vida o la integridad física de la mujer o el futuro embrión³⁶.

No puede realizarse durante períodos específicos, las únicas formas aprobadas de esterilización son la ligadura de trompas y la vasectomía, que no se pueden realizar extrayendo el útero o los ovarios.

Es importante recordar que la esterilización quirúrgica es un método irreversible, pero también puede fallar. La persona que realiza este procedimiento debe conocer estos términos y expresar sus deseos por escrito luego de ser informada sobre los riesgos de la cirugía, los posibles efectos secundarios, las dificultades para revertirla y las opciones anticonceptivas reversibles existentes³⁷.

2.3. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Satisfacción del usuario externo: valoración de la naturaleza del cuidado en las gestiones de bienestar por parte del cliente, a través de los procesos primarios del ciclo de consideración³⁰.

Aspectos Tangibles. Son las perspectivas reales que el cliente ve del establecimiento, están relacionadas con las circunstancias y apariencia real de las oficinas, hardware, personal, material de correspondencia, pulcritud y comodidad³⁰.

Capacidad de Respuesta. Disposición para atender a los clientes y brindar una ayuda rápida y conveniente ante un interés con una reacción de calidad y en un tiempo satisfactorio³⁰.

Empatía. Es la capacidad de un individuo para ponerse en el lugar de otro y comprender y atender suficientemente las necesidades del otro³⁰.

Establecimiento de Salud. Las fundaciones de bienestar son percibidas como aquellas que realizan, a corto plazo o bajo premisas permanentes, atención médica con fines de contrarrestación, avance, hallazgo, terapia y restauración encaminada a mantener o restablecer el estado de bienestar de las personas³⁰.

Fiabilidad. Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido³⁰.

2.4. HIPOTESIS.

2.4.1. Hipótesis general.

Hi: Existe relación directa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación directa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

2.4.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Hipótesis específica 4:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Hipótesis específica 5:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

2.5. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

2.5.1. Definición de variable

Variable independiente: calidad de atención:

Definición conceptual: Proceso de tipo mental, que corresponde a caracterizar a un servicio, capaz de satisfacer las necesidades y las expectativas que lo adquieren.

Definición operacional: La variable de investigación, caracterizar a la calidad de la atención, mediante la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la calidad de los elementos tangibles, tomando como referencia al nivel bajo, medio y alto.

Dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, Empatía, Aspectos tangibles

Escala: Nominal

Variable dependiente: Nivel de satisfacción:

Definición conceptual: es la sensación de aprecio que llega a tener una mujer en edad fértil, sobre los servicios prestados, en base a diferentes condiciones de estructura, atención y orientación educativa que haya recibido.

Definición operacional: variable de investigación, se ha centrado en conocer el rol de satisfacción, basándose en las siguientes dimensiones: estructura, atención y orientación educativa, buscando la representatividad en el nivel bajo, medio y alto.

Dimensiones: estructura, atención y orientación educativa

Escala: Nominal

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

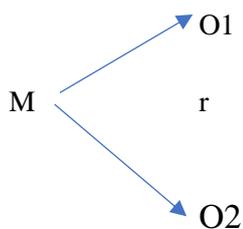
3.1. Enfoque De Investigación

Estudio cuantitativo, porque trataron la variedad de información de la encuesta, además, este tipo de revisión hace una interpretación de los sentimientos y la información en números para que puedan agruparse y examinarse, en general utilizando métodos basados en hechos.

3.2. Diseño De Investigación

Fue no experimental, transversal, la revisión representó el examen de la información recopilada a lo largo de un período de tiempo indefinido, la información se obtuvo de una prueba de población o un subconjunto predefinido que tenía cualidades normales, esta revisión captó las evaluaciones de una entrevista.

El esquema fue:



Dónde:

M = pacientes atendidas en el establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco.

O1= Calidad de atención en los consultorios.

O2= Satisfacción en los consultorios.

3.3. Nivel De La Investigación

Correlacional, busca explorar las relaciones que podrían existir entre variables, excepto la relación causa-efecto, el estudio de las relaciones entre variables fue descriptivo porque no hay manipulación de variables, siendo la predicción el tipo de relación establecida con mayor frecuencia.

3.4. Tipo De Investigación

Básica porque profundiza el conocimiento científico ya estudiado, habitualmente el investigador busca complementar algún aspecto o alguna particularidad de la investigación realizada anteriormente.

3.5. SUJETOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.5.1. Población

La conformaron todas usuarias que acudieron al establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco, además la población se caracteriza como la reunión que se considera para una revisión o pensamiento medible, muchos estudios de exploración requieren reuniones explícitas para llegar a inferencias y decidir opciones en vista de sus resultados, esta reunión de interés se conoce como el ejemplo, la población repartida a cargo de Consuelo de Velasco fueron 245 parejas protegidas programadas para el año 2022.

Muestra

Unidad de análisis: pacientes atendidas en consultorios de planificación familiar.

Tamaño de muestra: Comprendió mujeres atendidas en consultorios de Planificación familiar del establecimiento de salud Consuelo de Velasco, durante el año 2022.

Se utilizó la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * N * p * q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

n= muestra por calcular (x)

N = Total de la población (245)

$Z_{\alpha}^2 = 1.96^2$ (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

i = precisión (en este caso deseamos un 5%).

Remplazando valores

$$n = \frac{1.96_{\alpha}^2 * 245 * 0.05 * 0.95}{0.03^2(245 - 1) + 1.96_{\alpha}^2 * 0.05 * 0.95} = 150 \text{ MEF}$$

Tipo de muestreo: Probabilístico simple.

Criterios de selección

a) Criterios de inclusión

- ✓ MEF que acuden al servicio de Planificación familiar del centro de salud Consuelo de Velasco, durante el periodo de recolección de datos.
- ✓ MEF que hacen uso de los servicios de planificación familiar
- ✓ MEF, que deseen participar de la investigación
- ✓ MEF, con educación básica

b) Criterios de exclusión

- ✓ MEF, pertenecientes a otros centros de salud
- ✓ MEF, que acuden por referencia de otra localidad
- ✓ MEF, que no quieran participar de la investigación
- ✓ MEF, que no cuenten con estudios básicos.

3.6. Métodos Y Procedimientos

3.6.1. Método de investigación

El método fue inductivo, el cual es un método de aproximación encargado de hacer generalizaciones, es decir, se parte de algo particular hacia un tema más amplio, hacia un aspecto general.

3.6.2. Recolección de información

- ✓ Se pidió autorización al director del establecimiento de salud.
- ✓ En los ambientes de Planificación familiar se coordinó la importancia del estudio con los responsables de la estrategia.
- ✓ Las mujeres fueron entrevistadas antes de su atención.
- ✓ Se acudió día a día para realizar la encuesta y explicar el cuestionario.

3.6.3. Procesamiento de datos:

- ✓ Se inició con la verificación de datos del cuestionario, tomando en cuenta las siguientes dimensiones; empatía, seguridad, confianza, aspectos tangibles, de los consultorios, para luego categorizarlo.
- ✓ Posteriormente los datos fueron trasladado al paquete estadístico SSPPS versión 24.
- ✓ Luego de ello se redactó la interpretación para tablas y figuras según datos numéricos y porcentuales.
- ✓ También, se presentarán las tablas analizadas interpretando los datos en proporción y en porcentajes.
- ✓ Al momento de presentar el análisis inferencial, se comprobó la hipótesis mediante la prueba paramétrica R de Pearson, $p < 0.05$

3.7. Técnica E Instrumentos

3.7.1. Técnica

La encuesta fue utilizada como técnica, de lo cual, Cohen y Gómez, definen a esta técnica como aquel medio donde se recolectan datos, que permiten la caracterización del objeto de estudio y las variables que lo han conformado.

3.7.2. Instrumentos

Para la presente indagación, se consideró como instrumento el cuestionario, en donde se tomó como referencia la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo”, aprobada por el MINSA, y de donde se ha considerado la escala Likert de valoración y la escala nominal, contando con la validación de juicio de expertos y contando con confiabilidad por Alfa de Cronbach, en donde el valor alcanzado, fue mayor a 0.88, demostrando una confiabilidad muy alta.

Para la valoración del instrumento se realizó mediante los puntajes y escalas de valor establecidos por cada dimensión y variables para cada cuestionario quedando de la siguiente manera: para el caso del cuestionario que mide la calidad de atención, a los resultados finales se presentaron en rangos como buena (81,100), regular (51, 80) y mala (20, 50), en las dimensiones: respuesta rápida, empatía, seguridad, confianza, aspectos tangibles los rangos fueron: buena (17,20), regular (13,16) y mala (4, 12), para el caso del

nivel de calidad de servicio, mientras que para medir el nivel de satisfacción: Satisfacción: (31 a 50), Insatisfacción: (10 a 30)

3.7.3. Validez y confiabilidad

Validez

se refiere a qué tan bien el contenido del instrumento muestra los tipos de cosas sobre las cuales se deben sacar conclusiones. Por ejemplo, se puede examinar una prueba de preparación que mida la calidad para ver si el contenido se relaciona con la satisfacción que se esperan de las mujeres que siguen el programa de planificación familiar.

Confiabilidad

Fue apoyada por la prueba estadística Alfa de Cronbach, para ello se aplicaron los instrumentos en un piloto con población de similares características a la muestra en estudio, para este caso se tomó como referencia el centro de salud San José, donde se aplicó los instrumentos, fueron 15 mujeres, que correspondió al 10% de la muestra, se encontró un alfa de Cronbach 0.88 es confiable.

3.8. Aspectos Éticos

Se considera las condiciones de incertidumbre en el desarrollo de la investigación y sopesar los conflictos con imparcialidad, protegiendo la parte más frágil, que es casi siempre el sujeto o población investigada, pero puede ser, además, el propio investigador, presionado por las agencias de financiación de la investigación, por la estructura competitiva de la investigación y por los valores predominantes (Schramm, Kottow²⁸, 2000)

CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

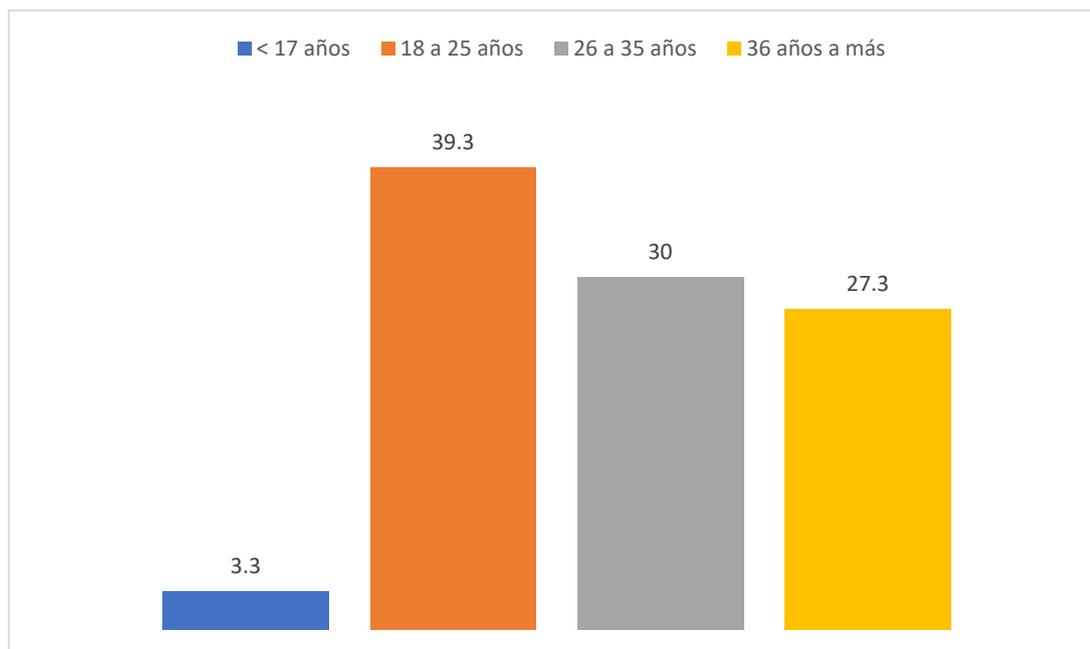
Tabla 1, Distribución numérica según edad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Edad	Frecuencia	Porcentaje
< 17 años	5	3,3
18 a 25 años	59	39,3
26 a 35 años	45	30,0
36 años a más	41	27,3
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: la tabla 1, expresa la distribución numérica y porcentual de la edad, donde el 39,3% presentaban edades entre 18 a 25 años, seguido del 30% que tenían edades entre 25 a 35 años a diferencia de un 3,3 que tenían edades menores a 17 años

Gráfico 1, Distribución porcentual según edad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

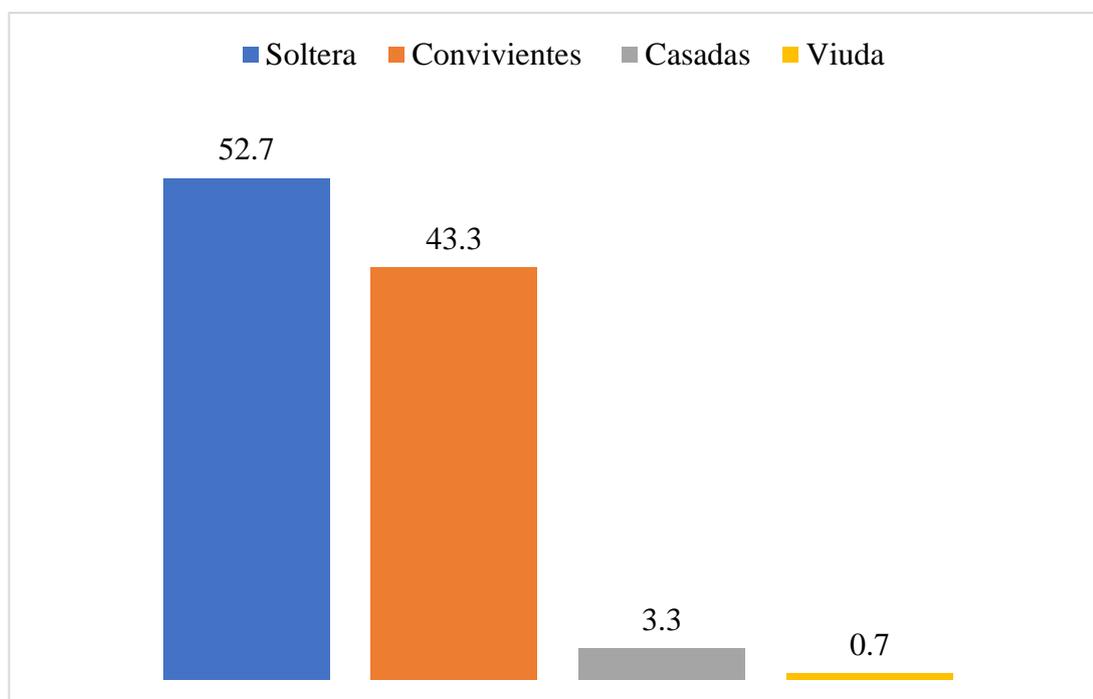
Tabla 2, Distribución numérica según Estado civil de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltera	79	52,7
Convivientes	65	43,3
Casadas	5	3,3
Viuda	1	0,7
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: en la tabla 2, se muestra los resultados del Estado civil de las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar, donde el 52,7% eran solteras, seguidas del 43,3% que eran convivientes y un 3,3% eran casadas.

Gráfico 2, Distribución porcentual según Estado civil de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

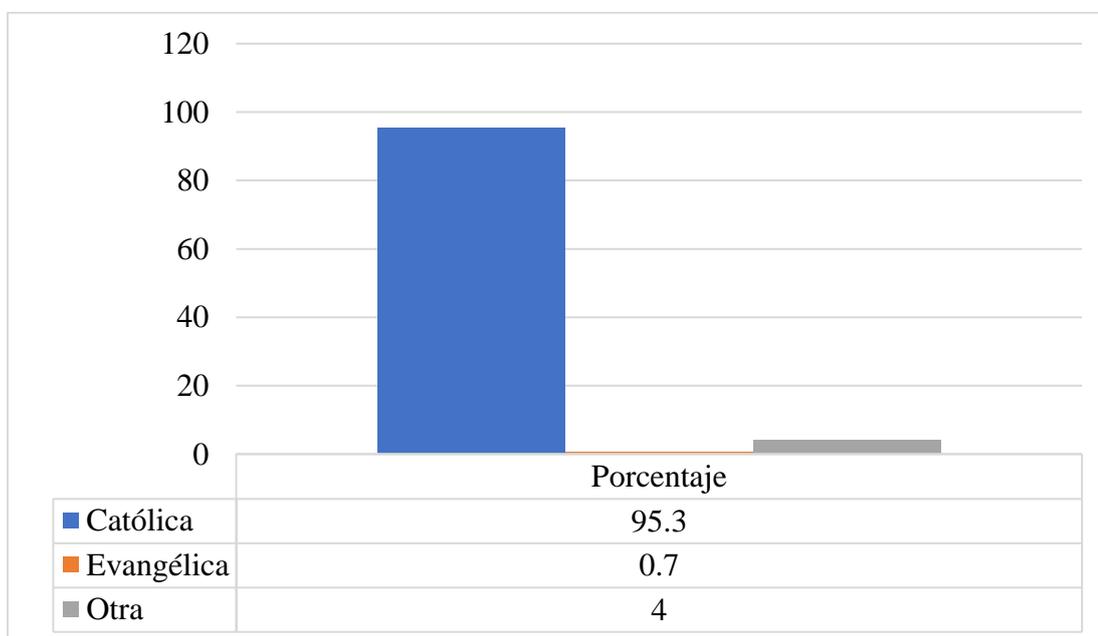
Tabla 3, Distribución numérica según religión de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Religión	Frecuencia	Porcentaje
Católica	143	95,3
Evangélica	1	0,7
Otra	6	4,0
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: la tabla 3, reporta la distribución porcentual y numérica de la religión, donde el 95,3% eran católicas a diferencia de un 4% que son de otra religión.

Gráfico 3, Distribución porcentual según religión de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

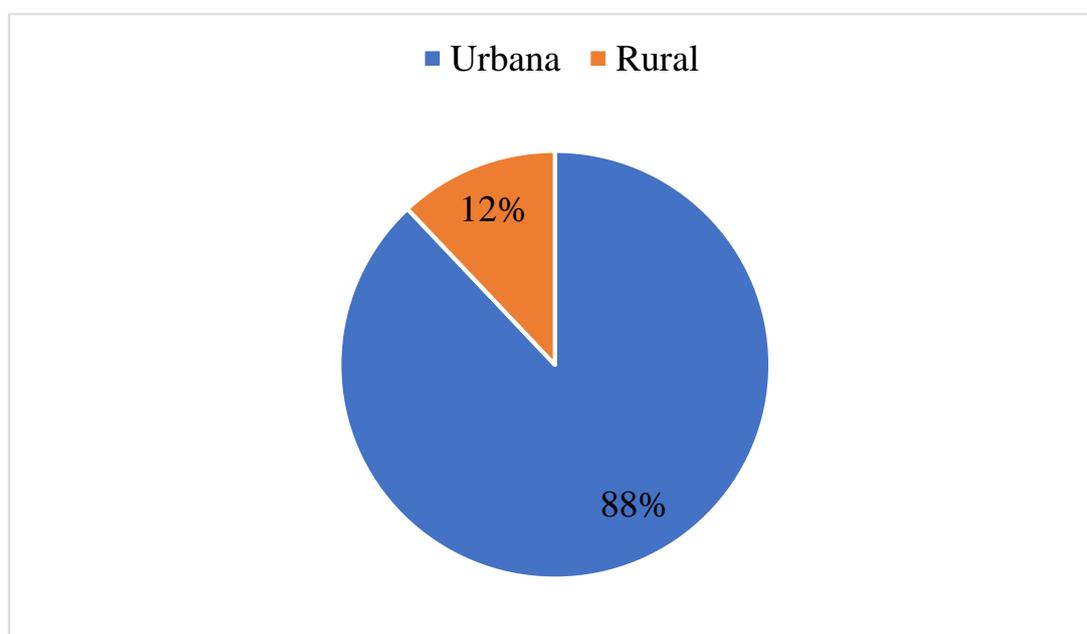
Tabla 4, Distribución numérica según procedencia de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Procedencia	Frecuencia	Porcentaje
Urbana	132	88,0
Rural	18	12,0
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: la tabla 4, muestra los hallazgos según procedencia, de las cuales el 88% proviene de zona urbana a diferencia de un 12% que son de zona rural

Gráfico 4, Distribución porcentual según procedencia de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

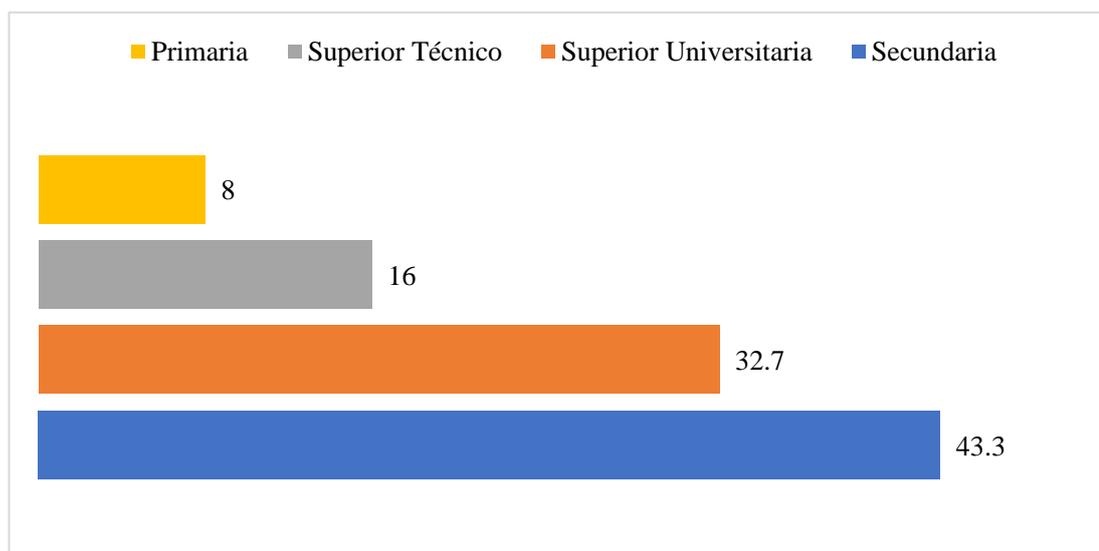
Tabla 5, Distribución numérica según grado de instrucción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Grado de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Secundaria	65	43,3
Superior Universitaria	49	32,7
Superior Técnico	24	16,0
Primaria	12	8,0
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: la tabla 5, muestra el grado de instrucción, donde el 43,3% tenían estudios secundarios, seguido del 32,7% que presentaban estudios superiores universitario a diferencia del 8% que tenían estudios primarios.

Gráfico 5, Distribución porcentual según grado de instrucción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

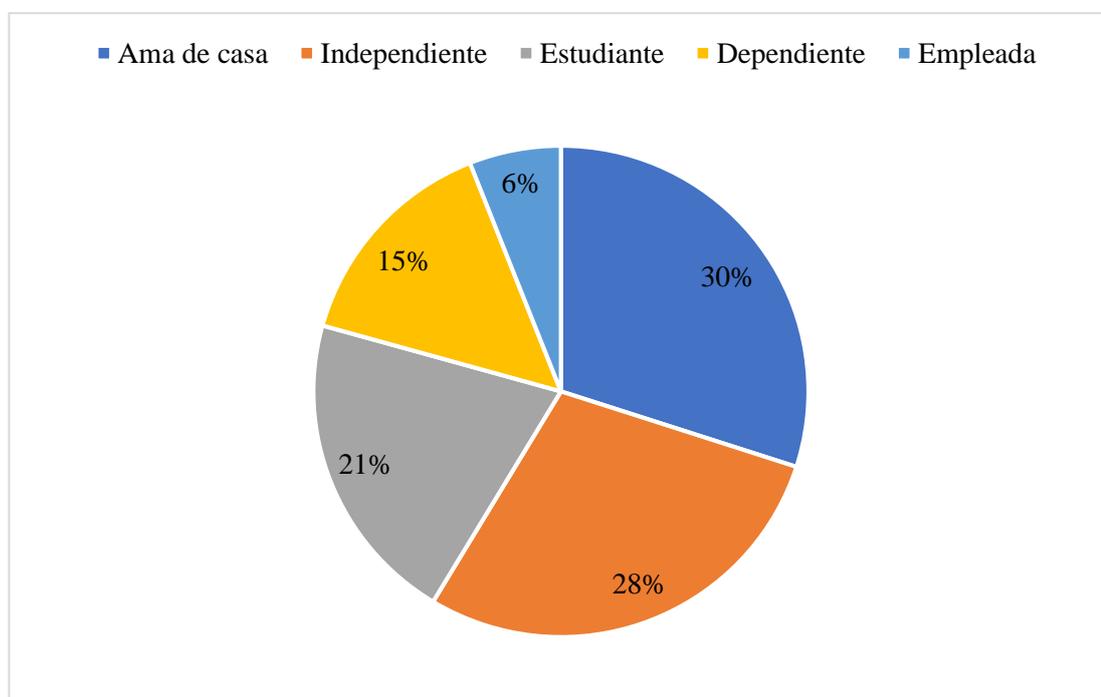
Tabla 6, Distribución numérica según ocupación de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Ama de casa	45	30,0
Independiente	43	28,7
Estudiante	31	20,7
Dependiente	22	14,7
Empleada	9	6,0
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: la tabla 6, da a conocer la ocupación, donde el 30% son amas de casa, seguidas de un 28,7% que son trabajadoras independientes a diferencia de un 6% que son empleadas.

Gráfico 6, Distribución porcentual según ocupación de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

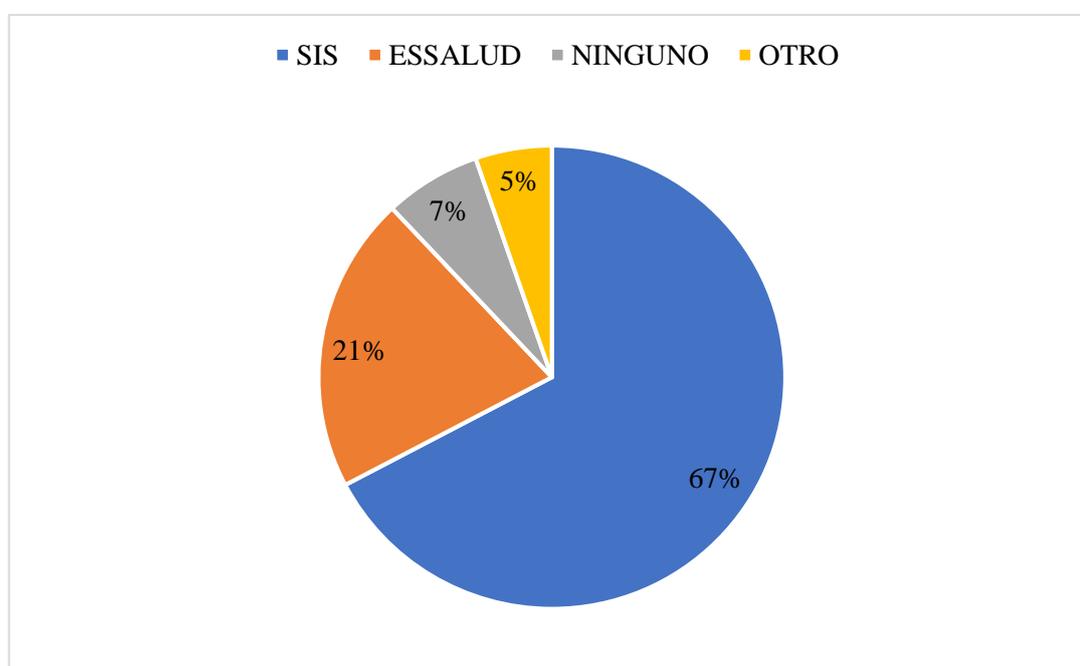
Tabla, 7 Distribución numérica según tipo de seguro de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Tipo de seguro	Frecuencia	Porcentaje
SIS	101	67,3
ESSALUD	31	20,7
NINGUNO	10	6,7
OTRO	8	5,3
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: la tabla 7, muestra el seguro social de las mujeres, donde el 67,3% pertenecen al seguro integral de salud SIS, seguido del 20,7% que son de ESSALUD,

Gráfico 7, Distribución porcentual según tipo de seguro de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

Tabla 8, Distribución numérica según nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfacción	5	3,3
Satisfacción	145	96,7
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: en la tabla 8, se muestra los resultados del nivel de satisfacción de las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar, donde el 96,7% manifiestan satisfacción a diferencia de un 3,3% que manifiestan insatisfacción.

Gráfico 8, Distribución porcentual según nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

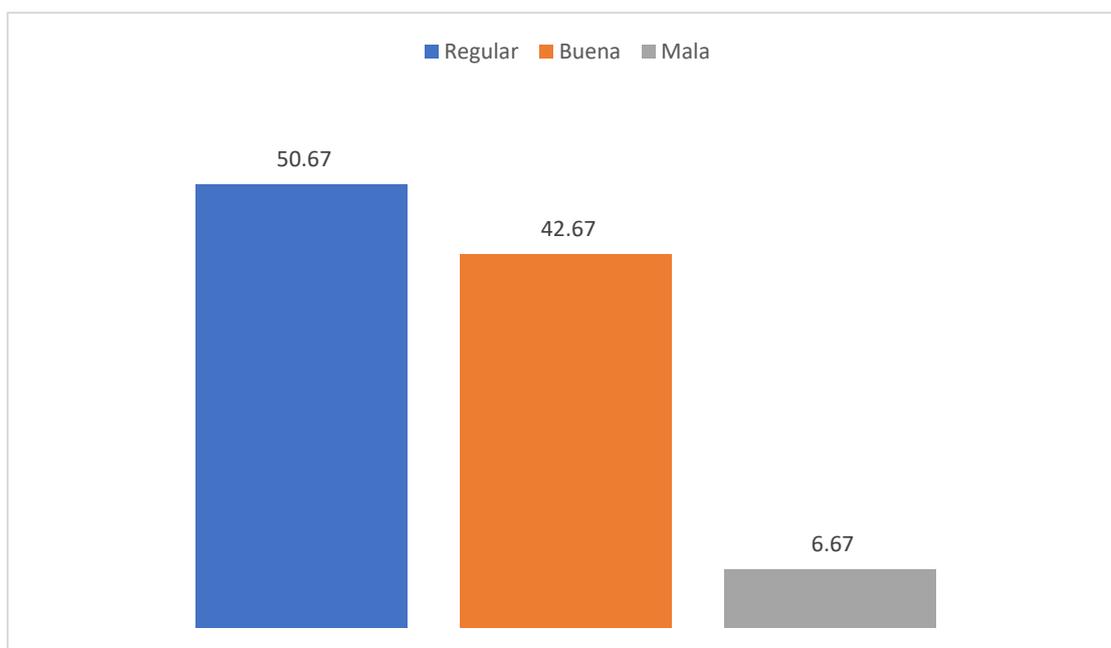
Tabla 9, Distribución numérica según el nivel de calidad percibida por las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Regular	76	50,67
Buena	64	42,67
Mala	10	6,66
Total	150	100,00

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: en la tabla 9, se muestra los resultados del nivel de calidad percibido por las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar, donde se puede observar un nivel regular de calidad con el 50,67% seguido del nivel bueno con 42,67% y un 6,66% de nivel malo en la calidad de atención.

Gráfico 9, Distribución porcentual según nivel de calidad percibido por las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

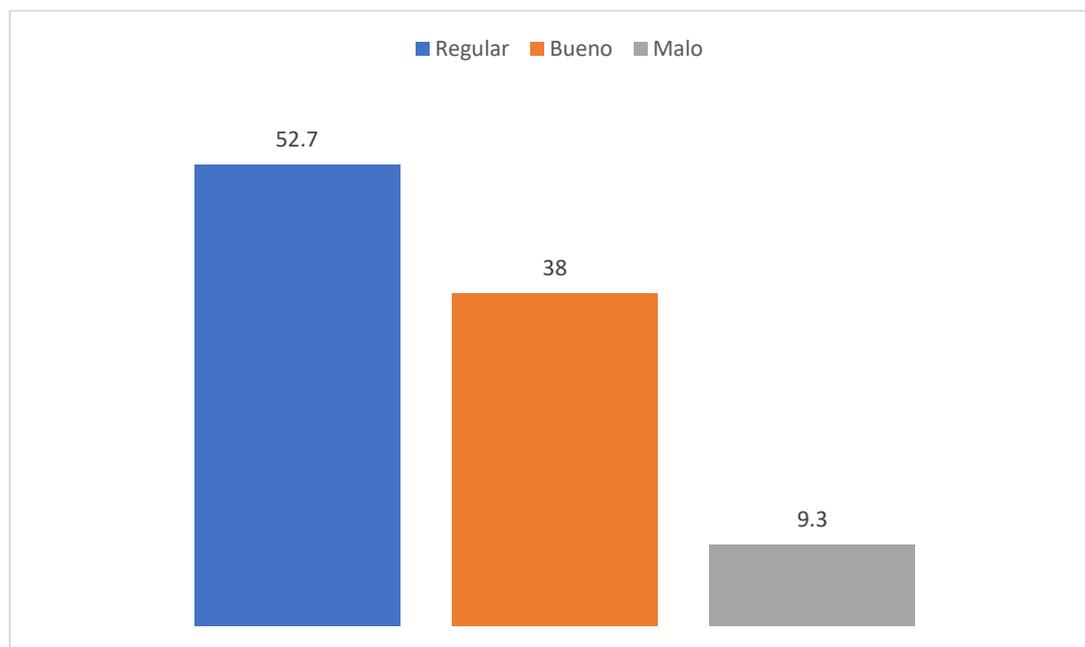
Tabla 10, Distribución numérica según nivel de satisfacción en respuesta rápida de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Nivel de calidad en respuesta rápida	Frecuencia	Porcentaje
Regular	79	52,7
Bueno	57	38,0
Malo	14	9
Total	150	100

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: en la tabla 10, se muestra los resultados del nivel de calidad en su dimensión respuesta rápida de las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar, donde el 52,7% mencionaron niveles regulares, seguido del 38% para niveles buenos y 9,3% niveles malos.

Gráfico 10, Distribución porcentual según nivel de calidad en su dimensión respuesta rápida de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

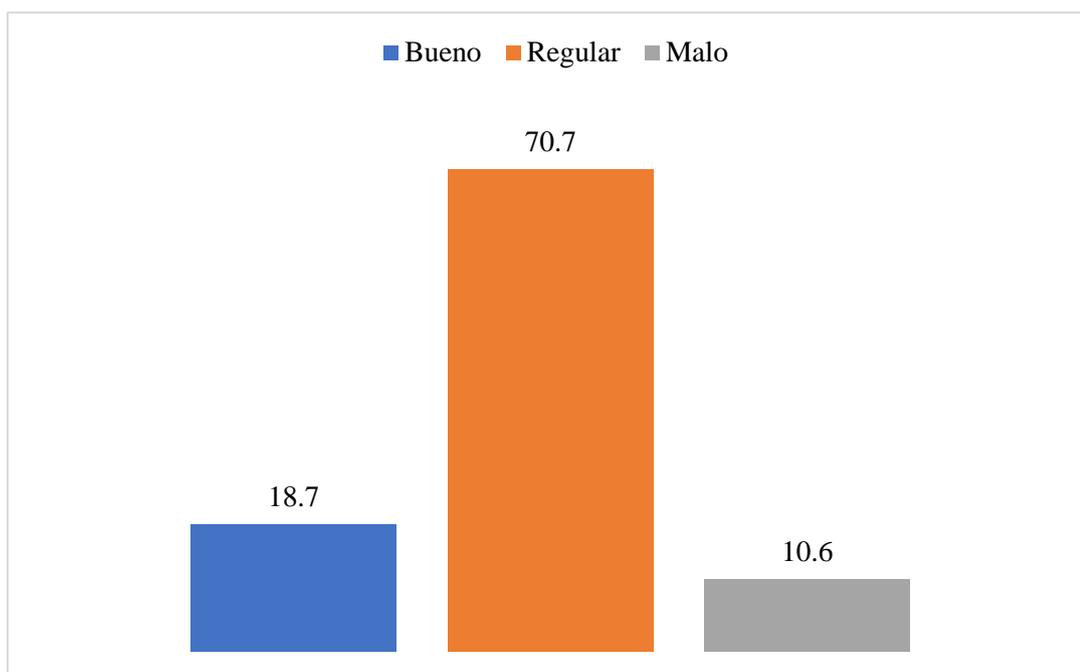
Tabla 11, Distribución numérica según nivel de calidad en su dimensión empatía de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Empatía	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	28	18,7
Regular	106	70,7
Malo	16	10,6
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: en la tabla 11, se muestra los resultados del nivel de calidad en su dimensión empatía de las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar, donde el 70,7% manifestaron regular calidad, seguida de un 18,7 que mencionaron buena calidad y un 10,6 mencionaron mala calidad.

Gráfico 11, Distribución porcentual según nivel de calidad en su dimensión empatía de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

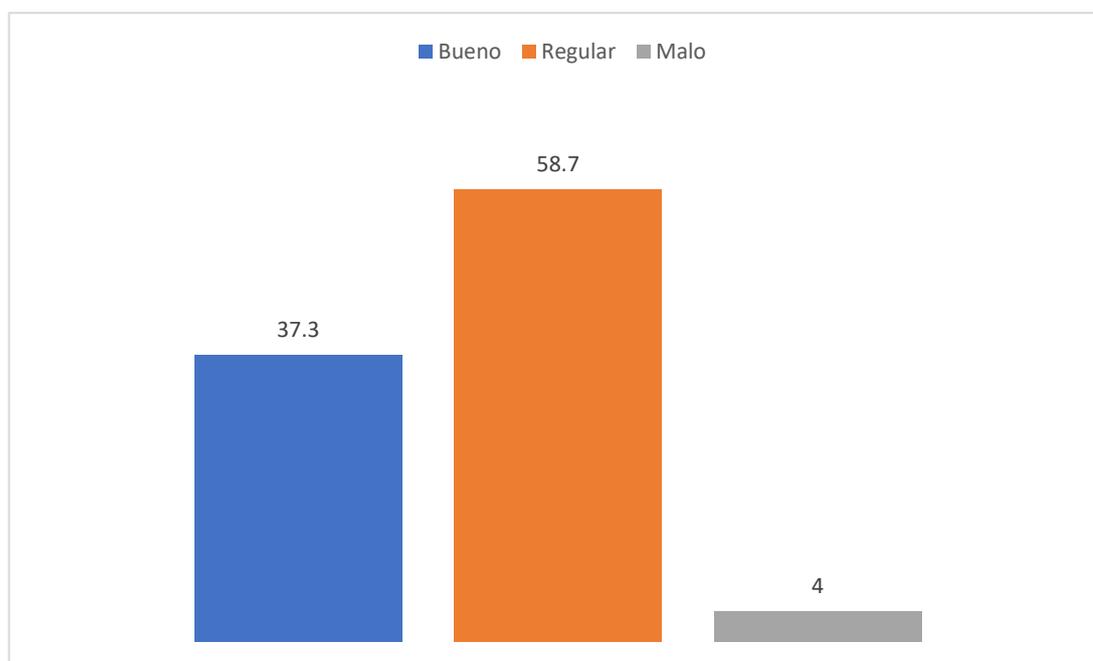
Tabla 12, Distribución numérica según nivel de calidad en su dimensión seguridad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Seguridad	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	56	37,3
Regular	88	58,7
Malo	6	4,0
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: en la tabla 12, se muestra los resultados de la calidad en su dimensión seguridad de las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar, donde el 58,7% mencionaron regular calidad, seguida del 37,3% que mencionaron buena calidad y un 4% respondieron mala calidad en la dimensión seguridad.

Gráfico 12, Distribución porcentual según edad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

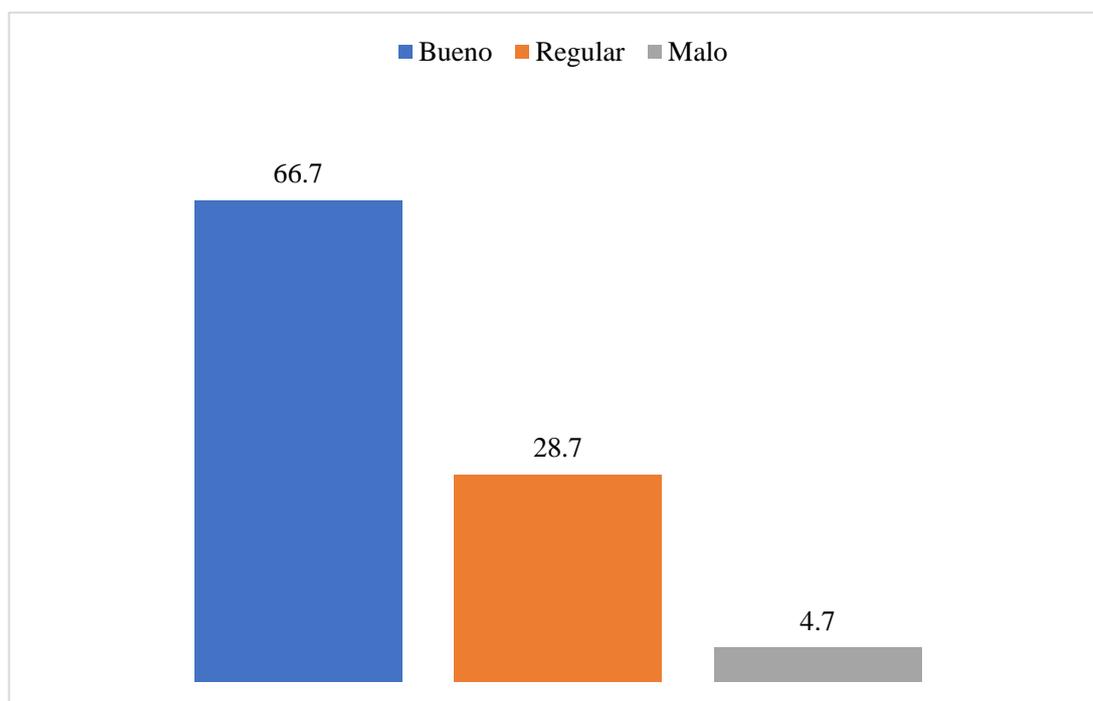
Tabla 13, Distribución numérica según nivel de calidad en su dimensión confianza de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Confianza	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	100	66,7
Regular	43	28,7
Malo	7	4,7
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: en la tabla 13, se muestra los resultados de la calidad en su dimensión confianza de las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar, donde el 66,7% manifestaron buenos niveles de calidad, seguido del 28,7% que tenían niveles regulares.

Gráfico 13, Distribución porcentual según nivel de calidad en su dimensión confianza de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

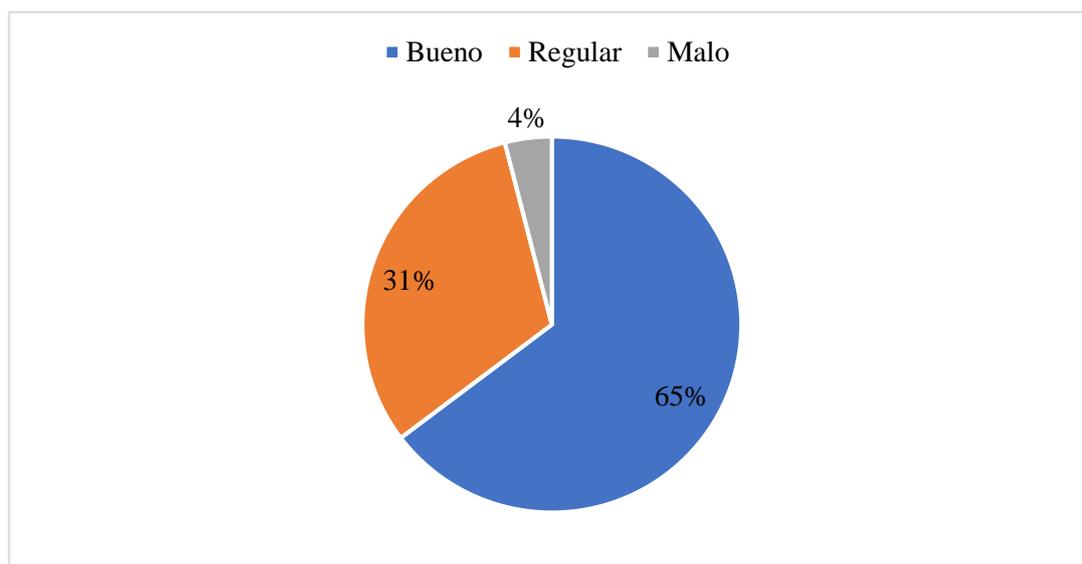
Tabla 14, Distribución numérica según nivel de calidad en su dimensión aspectos tangibles de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

Aspectos Tangibles	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	97	64,7
Regular	47	31,3
Malo	6	4,0
Total	150	100,0

Fuente: encuesta realizada a mujeres en consultorios de planificación familiar, 2022

Interpretación: en la tabla 14, se muestra los resultados de la calidad en su dimensión aspectos tangibles de las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar, donde el 64,7% mencionan buena calidad, seguidas del 31,4% que manifiestan regulares niveles y un 4% que refieren mala calidad.

Gráfico 14, Distribución porcentual según nivel de calidad en su dimensión aspectos tangibles de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022



Fuente: elaboración propia

Comprobación de hipótesis

Objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Hipótesis general:

Hi: Existe relación directa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación directa entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Tabla 15, coeficiente de correlación entre la satisfacción y los niveles de calidad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

		Rangos Satisfacción	Nivel de Calidad
Rangos Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,783*
	Sig. (bilateral)		,005
	N	150	150
Nivel de Calidad	Correlación de Pearson	,783*	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	150	150

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Pearson entre la satisfacción y el nivel de calidad se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva alta, entre la satisfacción y el nivel de calidad ($Rho = ,783$), lo que significa que la satisfacción del usuario es dependiente de la calidad de atención, es decir que la buena calidad de atención influye en como las usuarias mencionan los niveles de satisfacción.

Objetivo específico: Determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención en las diversas

dimensiones en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4
 Consuelo de Velasco 2022

Hipótesis específica 1:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de la
 calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-
 4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión seguridad de
 la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud
 I-4 Consuelo de Velasco 2022

Tabla 16, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión
 seguridad de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4
 Consuelo de Velasco, 2022

		Rangos Satisfacción	Seguridad
	Correlación de Pearson	1	,383**
Rangos Satisfacción	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
	Correlación de Pearson	,383**	1
Seguridad	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Pearson entre la
 satisfacción y el nivel de calidad en su dimensión seguridad se halló p-valor<.01; por lo que
 se rechaza la Ho y se acepta la Ha, lo que demuestra, que existe correlación directa positiva
 moderada, entre la satisfacción y el nivel de calidad en su dimensión seguridad (Rho = ,383),
 lo que significa que la satisfacción del usuario es dependiente de la calidad de atención en su
 dimensión seguridad.

Hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Tabla 17, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión aspectos tangibles de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

		Rangos Satisfacción	Aspectos Tangibles
Rangos Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,331**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
Aspectos Tangibles	Correlación de Pearson	,331**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Pearson entre la satisfacción y el nivel de calidad se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva moderada, entre la satisfacción y el nivel de calidad en su dimensión aspectos tangibles ($Rho = ,331$), lo que significa que la satisfacción del usuario es dependiente de la calidad de atención.

Hipótesis específica 3:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Tabla 18, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión capacidad de respuesta de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

		Rangos Satisfacción	Capacidad de Respuesta
Rangos Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,204*
	Sig. (bilateral)		,012
	N	150	150
Capacidad de Respuesta	Correlación de Pearson	,204*	1
	Sig. (bilateral)	,012	
	N	150	150

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Pearson entre la satisfacción y el nivel de calidad se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva baja, entre la satisfacción y el nivel de calidad en su dimensión capacidad de respuesta ($Rho = ,204$), lo que significa que la satisfacción del usuario es dependiente de la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta.

Hipótesis específica 4:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión empatía de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Tabla 19, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión empatía de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

		Rangos Satisfacción	Empatía
	Correlación de Pearson	1	,766*
Rangos Satisfacción	Sig. (bilateral)		,002
	N	150	150
	Correlación de Pearson	,766*	1
Empatía	Sig. (bilateral)	,002	
	N	150	150

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación: En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Pearson entre la satisfacción y el nivel de calidad se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva alta, entre la satisfacción y el nivel de calidad en su dimensión empatía ($Rho = ,766$), es decir la satisfacción del usuario es dependiente de la calidad de atención en su dimensión empatía.

Hipótesis específica 5:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión confianza de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

H0: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y la dimensión confianza de la calidad de atención de los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022

Tabla 20, coeficiente de correlación entre la satisfacción y la calidad en su dimensión confianza de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco, 2022

		Rangos Satisfacción	Confianza
	Correlación de Pearson	1	,395**
Rangos Satisfacción	Sig. (bilateral)		,000
	N	150	150
	Correlación de Pearson	,395**	1
Confianza	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Pearson entre la satisfacción y el nivel de calidad se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la H_a , lo que demuestra, que existe correlación directa positiva moderada, entre la satisfacción y el nivel de calidad en su dimensión confianza ($Rho = ,395$), lo que significa que la satisfacción del usuario es dependiente de la calidad de atención en su dimensión confianza.

4.2. Discusión

La importancia de medir la satisfacción de las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar corresponde a un papel necesario para evaluar los servicios médicos, cuando se quiere valorar la calidad del servicio y sus dimensiones, por ello, resulta necesario entender cómo las mujeres usuarias de planificación familiar observan su atención con el fin de mejorar las acciones de intervención de este grupo vulnerable.

Por otro lado, la visión de los pacientes sobre los procesos de calidad permite a los administrativos de la salud, mejorar como deberían presentar las actividades de atención, como afirman Hekkert et al. (2009), los pacientes satisfechos tienen más probabilidades de continuar usando los servicios de salud, cumplir con el tratamiento médico, mantener la relación con un profesional de la salud específico y recomendar el servicio de salud a otros ya sean amigos o familiares. En ese sentido, los sistemas de salud tienen como fin velar por la salud de los ciudadanos, mediante procesos estandarizados de curación, prevención y rehabilitación, a pesar de ello, están influenciados por múltiples aspectos internos o externos de cada región que no permiten una satisfacción completa en la atención recibida, por su parte los sistemas de salud aseguran una calidad de servicios, es decir existen mecanismos que están en constante evaluación de la calidad de atención.

En nuestro estudio correlacional, analizamos el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios de planificación familiar, también analizamos la relación entre la satisfacción y la calidad de atención en sus diversas dimensiones, además de las características sociodemográficas, asimismo la importancia de la calidad de atención como indicador de desempeño en la atención en salud, de esta manera tenemos en los resultados demográficos que establecen como edad promedio de 18 a 25 años, solteras y católicas, el 88% proviene de zona urbana, el 43,3% tenían estudios secundarios, un 30% son amas de casa y el 67,3% pertenecen al seguro integral de salud SIS, los resultados se asemejan a los de: Estrella y Matías (Huancayo 2021), sus resultados muestran que el 53% tenían nivel de estudios secundarios²⁷, mientras que Torres y Rojas (Huancayo 2019), menciona edades de 18 y 45 años, con estudios secundarios²⁸, Pero difieren a los encontrados por: Wogu, Lolaso y Meskele (Etiopia 2018), quienes menciona residencia rural, nivel educativo universitario y superior, tiempo de espera inferior a media hora¹⁴, también Cayro (Lima 2017), reportó edades de 20 y 29 años, con estudios secundarios, ocupación ama de casa y estado civil conviviente²⁹.

En cuanto a la satisfacción tenemos que el 96,7% manifestaron satisfacción a diferencia de un 3,3% que manifiestan insatisfacción, estos resultados se asemejan a los de; Lutainulwa, Akoko y Anaeli (Tanzania 2021) quienes reportaron buena satisfacción general ²¹, también Wogu, Lolaso y Meskele (Etiopia 2018), hallaron niveles buenos de satisfacción, además Asrat, Mekonnen y Bedimo (Etiopia 2018), reportan con un 66% niveles buenos de satisfacción general de la usuaria que acude a los servicios de planificación familiar ²³, también Vilela, Alves, Simão y Ferreira (Brasil 2017), quienes menciona que las mujeres estaban satisfechas con el método anticonceptivo y la atención en los consultorios de planificación familiar ²⁴, además De León (2017 Guatemala), quien menciona que las usuarias expresaron satisfacción con el servicio y que desean continuar asistiendo por el buen trato ²⁵, por su lado, Estrella y Matías (Huancayo 2021), reportan una satisfacción general con el 56% y el 44% corresponde a la insatisfacción²⁷, además Torres y Rojas (Huancayo 2019), menciona un nivel general de 57% de satisfacción y un 43 % de insatisfacción¹⁹, por su lado, Valenzuela (Ica 2018), mostró un 77% de satisfacción de los usuarios externos de los consultorios de planificación familiar ¹⁸, finalmente Cayro (Lima 2017), reporta que el grado de satisfacción en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal fue “muy satisfecha” con un 79%²⁹. Pero difieren a los de; Nascimento (Brasil 2021), quien menciona una satisfacción global baja ²⁰, al igual que Da Silva, Mendes y Oliveira (Brasil 2021), quienes encontraron mujeres insatisfechas porque sienten que no están siendo asistidos de manera eficiente ²², y Ndziessi, Bintsene y Bileckot (Congo 2017), refiere que la satisfacción del cliente con el servicio de PF fue baja ²⁶.

Los reportes del estudio y los hallazgos de otras investigaciones permiten entender que en la mayoría de ocasiones hay una satisfacción con la atención, siendo muy bajo los reportes de insatisfacción, además, el nivel de satisfacción con la calidad de servicio en nuestro estudio presenta valores regulares, en el contexto de otros estudios que informan una baja satisfacción de las mujeres en planificación familiar que acuden a los sistema de atención médica, los países europeos como africanos dan resultados similares, esto pueden indicar que las usuarias de nuestra localidad emplean algunas herramientas para informarse y asegurar buenos servicios de atención médica, de esta manera se evidencia que el uso de los sistemas de planificación familiar están bien dirigidos, otro enfoque es el uso de la gratuidad, a pesar de ser métodos que desde sus inicios es entregado de manera gratuita muchas mujeres desconocen y realizan pagos informales para que se les brinde servicios mejorados siendo tal vez este aspecto el que se puede entender en ese número de personas que manifiestan insatisfacción. Como sugieren nuestros resultados, la gratuidad y el buen trato son fundamentales para obtener altos niveles de satisfacción.

Para el caso de la calidad se encontró un nivel regular de calidad con el 50,67% seguido del nivel bueno con 42,67% y un 6,66% de nivel malo en la calidad de atención. En lo que respecta a la calidad en los sistemas de salud sobre todo en mujeres, esta es considerada desde hace años como una de las herramientas más estratégicas en la gestión, al obligar a los centros de salud a brindar servicios oportunos y confiables que satisfagan las expectativas, la calidad, además es registrada por algunos estudios como una parte importante que va antes del cumplimiento, se trata de un punto decisivo para verificar los indicadores en salud, teniendo en cuenta esta situación, evaluar la respuesta rápida, confianza y otras dimensiones permite reconocer los elementos de logro y las áreas de oportunidad presentes dentro de las organizaciones de salud, ya que a través de su conclusión es posible decidir la forma en que se realizan una correcta administraciones de salud, con las teorías mencionadas, en el presente artículo se realizó la verificación entre la calidad de los servicios, la satisfacción de los usuarios y el análisis de la relación entre dichas variables de estudio bajo el criterio de que el análisis de ambos conceptos y la influencia que ejercen entre ellos es para la teóricos de la materia, esta ventaja competitiva le permitirá a la institución desarrollar eficientemente sus procesos administrativos con el fin de dar respuesta oportuna a los requerimientos del entorno.

Al medir calidad en su dimensión respuesta rápida el 52,7% mencionaron niveles regulares, en la empatía el 70,7% manifestaron regular calidad de atención, en la seguridad el 58,7% mencionaron regular calidad de atención, la dimensión confianza el 66,7% manifestaron buenos niveles de calidad, en aspectos tangibles el 64,7% mencionan buena calidad, estos resultados se asemejan a los de; Estrella y Matías (Huancayo 2021), quienes mencionan que las dimensiones de calidad el 55% presentaron satisfacción en fiabilidad, 53% en capacidad de respuesta, 54% seguridad 59% empatía al igual que aspectos tangibles²⁷, por su lado, Fernández y Quispe (2020), menciona que en la dimensión seguridad y empatía, las usuarias percibieron el grado de satisfacción como muy alto, en cuanto a la dimensión aspectos tangibles, las usuarias percibieron el grado de satisfacción muy alto²⁸, también Torres y Rojas (Huancayo 2019), menciona satisfacción en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y en aspectos tangibles¹⁹, además Valenzuela (Ica 2018), dentro de las dimensiones de calidad con mayor satisfacción están la empatía con 80%, seguido de seguridad con 78%, capacidad de respuesta de 76%, aspectos tangibles con 76% y fiabilidad con 72%¹⁸, finalmente Cayro (Lima 2017), reporta en las dimensiones: Fiabilidad 80%; Capacidad de respuesta, 76%; Seguridad 80%; Empatía, 80% y Aspectos tangibles, con niveles de muy satisfecha²⁹.

Por otro lado, la satisfacción presenta niveles altos con el buen trato de los profesionales de la salud, principalmente obstetras y médicos, muestra una tendencia creciente, esto puede deberse a la formación y la proporción de nuevos métodos que satisfacen la atención de salud sexual de las mujeres, en comunidades como la nuestra con un alto grado de satisfacción, los sistemas de gestión de la calidad y la acreditación de las instituciones suelen estar ligados a la satisfacción de las usuarias y la calidad de la atención, de esta manera, nuestros hallazgos, al igual que los estudios previos, abogan por una fuerte relación entre la satisfacción con las medidas de seguridad, los aspectos tangibles y, sobre todo, con la empatía.

Al analizar el Coeficiente de Correlación de Pearson entre la satisfacción y el nivel de calidad se halló $p\text{-valor} < .01$, esto demuestra que existe correlación directa positiva alta, entre la satisfacción y el nivel de calidad ($Rho = ,783$). La interpretación por dimensiones arrojó en su dimensión seguridad, que existe correlación directa positiva moderada, ($Rho = ,383$), en su dimensión aspectos tangibles existe correlación directa positiva moderada, ($Rho = ,331$), en su dimensión capacidad de respuesta correlación directa positiva baja, ($Rho = ,204$), en su dimensión empatía correlación positiva alta, ($Rho = ,766$), en la dimensión confianza existe correlación directa positiva moderada, ($Rho = ,395$). Derivado de la exposición teórica y de los resultados antes mencionados, podemos afirmar que existe una alta relación entre la calidad y satisfacción a través del modelo conceptual de las relaciones esperadas entre estas variables de estudio, entendiendo que los factores de calidad son componentes que anteceden a la satisfacción de los usuarios,

Aunque el promedio de satisfacción por país es relativamente alto, los resultados demostraron que hay un amplio margen de mejora, específicamente, muchos usuarios de servicios todavía reportan estar insatisfechos, cuando la accesibilidad y la calidad de la atención se determinaron en objetivos políticos clave, y se mejora la gobernanza de la atención médica para poder hacer frente a los factores que permiten una alta tasa de insatisfacción, se puede mejorar elaborando acciones de mejora continua, donde la calidad y el acceso a los servicios puede ser un indicador útil del desempeño del sistema de salud.

Los resultados de este estudio sobre satisfacción influenciada por una buena calidad de atención son especialmente importantes y relevantes para la evaluación de la capacidad de respuesta de la atención médica y para la mejora adicional del sistema de prestación de servicios, también son indicativos para la comprensión del comportamiento de los usuarios de salud que está vinculado al cumplimiento del tratamiento y al mantenimiento de la relación con el profesional de atención.

CONCLUSIONES

1. Los aspectos demográficos reportan edad promedio de 18 a 25 años, solteras, católicas, proveniente de zona urbana con estudios secundarios, amas de casa, afiliadas al seguro integral de salud SIS.
2. Las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I.4 Consuelo de Velasco manifiestan altos nivel de satisfacción.
3. Las mujeres que acuden a los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I.4 Consuelo de Velasco manifiestas niveles regulares de calidad
4. En cuanto a las dimensiones en respuesta rápida, empatía, seguridad fueron niveles regulares, mientras que en confianza y aspectos tangibles se encontró buenos niveles de calidad de atención.
5. Existe relación directa positiva alta ($Rho = ,783$), entre la satisfacción y la calidad de atención.
6. Existe relación directa positiva moderada entre la satisfacción y la calidad en sus dimensiones seguridad, aspectos tangibles y confianza mientras que existe relación positiva baja entre la satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta y una relación positiva alta con la dimensión empatía.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda mejorar la información de gratuidad de los métodos anticonceptivos entregados en los consultorios de planificación familiar, así como todas aquellas actividades que se realizan en mejoras de la salud sexual y reproductiva.
- Es recomendable que las autoridades de las instituciones de salud establezcan estrategias de colaboración que les permitan maximizar sus recursos y capacidades, para satisfacer las necesidades en salud, a fin de garantizar una oportunidad de atención y la calidad del servicio, además de atender las políticas públicas establecidas para los servicios de salud y, sobre todo, satisfacer integralmente las necesidades y expectativas de la sociedad.
- Se recomienda establecer estudios correlacionales donde se busquen otros indicadores como tiempo de espera, gratuidad de la atención y todos aquellos indicadores que busquen medir los niveles de satisfacción de las usuarias que acuden a los servicios de planificación familiar.
- A nivel comunitario se recomienda formar grupos de apoyo, para el seguimiento de mujeres con demanda insatisfecha con la finalidad de no abandonar las consultas en planificación familiar y disminuir los embarazos no deseados

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Escobar M, García M, Albar M, Paloma V. Salud sexual y reproductiva en mujeres gitanas: el Programa de Planificación Familiar del Polígono Sur en Sevilla. España. Gac Sanit. 2019; 33(3):222-228. doi: 10.1016/j.gaceta.2017.12.006. Epub 2018 5 de abril. PMID: 29628121
2. Irons R. Análisis cualitativo de la atención en los servicios de planificación familiar ofrecidos a pacientes quechua hablantes en Ayacucho, Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019; 36(2):188-195. doi: 10.17843/rpmesp.2019.362.4356. Epub 2019 Aug 22. PMID: 31460629; PMCID: PMC7115990.
3. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención. (Internet). Disponible en: https://www.who.int/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
4. Organización Mundial de la Salud. Promover la planificación familiar. (Internet). Disponible en: https://www.who.int/reproductivehealth/topics/family_planning/es/
5. Custodio J, Roja C, Hernandez L. Percepción de la Calidad de Servicio de los usuarios en el consultorio externo de Medicina Interna del Hospital Augusto Hernandez Mendoza EsSalud. Medica Panacea. 2017 febrero - marzo; 6(3): p. 111-115
6. Chavéz V. Percepción de la Calidad de atención según los usuarios del Programa de Planificación Familiar del Hospital Cayetano Heredia. 2016. Tesis Maestría Universidad Cesar Vallejo.
7. Berutich H, Barbosa M, Pérez E. Evaluación de la satisfacción de las usuarias de una consulta de planificación familiar en un medio rural. DOI: [10.1016/j.cali.2014.05.002](https://doi.org/10.1016/j.cali.2014.05.002)
8. Bintabara D, Ntwenya J, Maro II, et al. Satisfacción del cliente con los servicios de planificación familiar en el área de alta necesidad insatisfecha: evidencia de la Encuesta de evaluación de la provisión de servicios de Tanzania, *Reprod Salud*. 2018; 15 (1). doi:10.1186/s12978-018-0566-8
9. African Journal of Reproductive Health / La Revue Africaine de la Santé Reproductive Vol. 21, No. 3, 2017, pp. 70-75. Published By: Women's Health and Action Research Centre.
10. Ku, Elia. Causas de necesidad insatisfecha en planificación familiar en mujeres con embarazo no deseado del Instituto Nacional Materno Perinatal Revista Peruana de

Epidemiología, vol. 14, núm. 2, agosto, 2010, pp. 124-132 Sociedad Peruana de Epidemiología Lima, Perú

11. Ezerra, E. Et al. La planificación reproductiva en la estrategia de salud de la familia: un estudio cualitativo sobre las dinámicas de atención y los desafíos programáticos. *inclinarse. Salud UNIPAR, Umuarama*, v. 22, núm. Edi. 2. 2018
12. Mishima, S. Campos, A. Matumoto S. Fortuna C. Satisfacción del usuario desde la perspectiva de la capacidad de respuesta: estrategia para el análisis de sistemas universales. *Rev. Latino-Am. Enfermería*. 2016
13. Pinto E. Labre G. Planificación Reproductiva en la Unidad Básica de Salud Barreto/Barramares MACAÉ (RJ): la mujer como figura representativa en salud sexual y reproductiva. v. 16 núm. 1, 2019. Congreso Brasileño de Trabajadores Sociales.
14. Wogu, D., Lolaso, T. y Meskele, M. Satisfacción del cliente con los servicios de planificación familiar y factores asociados en el distrito de Tembaro, sur de Etiopía. *Revista de acceso abierto sobre anticoncepción*. 2020. 69–76. <https://doi.org/10.2147/OAJC.S25883>
15. Chavane L, Dedge M, Bailey P, Et al. Evaluación de la satisfacción de las mujeres con los servicios de planificación familiar en Mozambique *Revista de planificación familiar y atención de la salud reproductiva* 2017; 43: 222-228
16. Zúñiga, L. Percepción de la calidad de atención del parto en puérperas inmediatas. Hospital Regional Docente de Cajamarca. Universidad César Vallejo, 2018
17. Sánchez, A., Sánchez, C. & Dolores, M. Revisiones Satisfacción de las mujeres con la atención al parto. *Rev.* 06. 2018. Disponible en: <https://www.enfermeria21.com/revistas/matronas/articulo/134/satisfaccion-de-las-mujeres-con-la-atencion-al->
18. Valenzuela G. Calidad del Servicio de Planificación Familiar y Satisfacción del Usuario Externo, Puesto de Salud Cerro Prieto - Salas Guadalupe. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. 2018
19. Torres S. Rojas C. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Hospital Docente Materno Infantil “El Carmen” Huancayo. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Huánuco. 2019

20. Nascimento J. Avaliação da qualidade do planejamento familiar em uma unidade de saúde da família em Foz do Iguaçu. 2021. 60 pg. (Graduação em Saúde Coletiva) – Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu. 2021
21. Lutainulwa W. Akoko, L. Anaeli, A. High Satisfaction with Family Planning Health Education Among Women of Reproductive Age in Tanzania: An Exit Survey: None. *European Journal of Medical and Health Sciences-* 2021, 3(1), 171–175. <https://doi.org/10.24018/ejmed.2021.3.1.712>
22. *Da Silva E. Mendes E. Oliveira R.* Satisfação dos Usuários de Saúde Frente ao Programa Planejamento Familiar e Reprodutivo / Satisfaction of Health Users in Front of the Family and Reproductive Planning Program. *Revista Saúde em Foco, Teresina, v. 8, n. 2, mai./ago. 2021*
23. Asrat W. Mekonnen T. Bedimo M. Assessment of women's satisfaction with family planning service at public health facilities in Northwest Region of Ethiopia: a cross sectional study. *Contracept Reprod Med.* 2018; 3:25. doi: 10.1186/s40834-018-0079-4. PMID: 30546915; PMCID: PMC6282313.
24. Vilela A. Alves O. Simão K. Ferreira R. Satisfação com o uso de métodos contraceptivos entre usuárias de unidades básicas de saúde da cidade de São Paulo. *Rev. Bras. Saúde Matern. Infant., Recife, 17 (4): 757-764 out. / dez., 2017*
25. De León M. Comparación del nivel de satisfacción de las usuarias de planificación familiar en servicios de salud del segundo nivel de atención con y sin intervención de cooperantes. Tonicapán, Guatemala. 2017.
26. Ndziessi, G. Bintsene G. Bileckot, R. User Satisfaction with Family Planning Services in Government Health Centres in the Congo. *African Journal of Reproductive Health / La Revue Africaine de La Santé Reproductive.* 2017. 21(3), 70–75. <https://www.jstor.org/stable/26357199>
27. Estrella M. Matías L. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Centro De Salud Chilca. (Tesis de titulación). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Huánuco. 2021
28. Fernández M. Quispe M. Grado de satisfacción en usuarias atendidas en el servicio de planificación familiar del Hospital Laura Esther Rodríguez Dulanto – SUPE. (Para Optar el Título profesional de: licenciadas en obstetricia). Universidad Nacional De Barranca. Barranca 2020

29. Cayro L. Grado de satisfacción de usuarias en el consultorio de consejería de planificación familiar en el Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima. (Tesis para optar el título de Obstetra). Lima 2016.

30. Ministerio de salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. o R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud – Lima Ministerio de Salud, 2012. 58p

31. Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G. & Yancha, C. Plan de mejora de la calidad del servicio de atención al usuario del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz - 2018. Rev. en Gob. y Gestión Pública 6, 43–57. 2019.

32. Portocarrero, J. & Gálvez, N. Quality of Health Services and Job Satisfaction in a Services Health Provider Company in Perú. *Rev. Tzhoecoén Oct. – diciembre* 11, 95–100 (2019). [Citado febrero del 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/342970844_Patient_Satisfaction_in_the_Peruvian_Health_Services_Validation_and_Application_of_the_HEALTHQUAL_Scale

33. Reynaldos, K., González, G., Guerra, X., Gutiérrez, F. & Santibáñez, L. Factores mal evaluados en encuestas de satisfacción aplicadas a usuarios de atención primaria en Latinoamérica. *Enfermería actual en Costa Rica* 18, 1–12 (2017). [Citado febrero 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/448/44853735008/html/index.html#:~:text=El%20resultado%20principal%20estriba%20en,sobre%20derechos%20y%20deberes%2C%20resoluci%C3%B3n>

34. Roussos, A., Gómez, J. & Olivera, J. Satisfacción de los pacientes en tratamientos por abuso de sustancias y su relación con variables de las instituciones asistenciales. *INNOVA Res. J.* 6, 18–30 2021. [Citado 01 de febrero 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/180/18052925012.pdf>

35. Hernández, H., Cardona, D. & Pineda, M. Proyección estratégica de la calidad como facilitadora para la innovación en el sector salud de la ciudad de Barranquilla. *Rev. Lasallista Investig.* 14, 170–178 2017. [Citado 01 de febrero 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301016.pdf>

36. Tuesta, J. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II. Gestión sanitaria y la satisfacción del paciente adulto mayor en el hospital II. *Arch. Med.* **18**, 1–12 (2018). [Citado 01 de febrero 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30510>
37. Ministerio de salud. Norma técnica de salud de planificación familiar. Dirección General de Intervenciones Estratégicas en Salud Pública. Dirección de Salud Sexual y Reproductiva -- Lima; 2017. 130 p.; ilus
38. Hernández, R. Metodología de la investigación, Sexta Edición, Naucalpán de Juárez, México. 2014: McGraw-Hill Interamericana de México.
39. De Paiva F. De Souza A. De Mello B. Validez y Confiabilidad en la Investigación Cualitativa en Gestión. (Internet). Disponible en: <http://www.anpad.org.br/admin/pdf/ENEPQ150.pdf>
40. Schulz P. La Ética en ciencia. Universidad Nacional del Sur, Bahía Blanca, Argentina. Revista Iberoamericana de Polímeros Volumen 6(2), 2005. Puerto Belgrano, Argentina
41. *Family Planning: A Global Handbook for Providers. 2018 edition* (en inglés). Organización Mundial de la Salud y Johns Hopkins Bloomberg School of Public Health. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/260156/9780999203705-eng.pdf?sequence=1>.
42. Williams, T Schutt J Cuca. Evaluación de la Calidad de los Servicios De Planificación Familiar a Través de Encuestas de Satisfacción de Clientes. Perspectivas Internacionales en Planificación Familiar. Número especial de 2001.

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ GENERAL DE CONSISTENCIA

Título: Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022				
Autor: Margarita del Pilar Ojeda Chávez				
Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES/INDICADORES	Metodología
<p>General: ¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022?</p> <p>Específicos: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del centro de salud I.4 consuelo de Velasco 2022?</p> <p>¿Cómo es la calidad brindada en los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022?</p> <p>¿Cómo es el nivel de satisfacción en su dimensión aspectos tangibles, de los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022?</p> <p>¿Cómo es el nivel de satisfacción en su dimensión recursos humanos, de los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022?</p> <p>¿Cómo es el nivel de satisfacción en su dimensión seguridad, de los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión empatía, de los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022?</p>	<p>General: Determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del centro de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022</p> <p>Específicos: Establecer el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden a los consultorios de planificación familiar del centro de salud I.4 consuelo de Velasco 2022</p> <p>Identificar el nivel de calidad brindada en los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción en su dimensión aspectos tangibles de los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción en su dimensión recursos humanos de los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción en su dimensión seguridad de los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión empatía de los consultorios de planificación familiar del centro de salud consuelo de Velasco 2022</p>	<p>H0: No existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del centro de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022</p> <p>Hi: Existe relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del centro de salud I-4 Consuelo de Velasco 2022</p> <p>Justificación: La satisfacción de las personas con la atención brindada por los servicios ha ido en aumento cada año, se percibe una mejor calidad en la atención de los servicios de planificación familiar, la cual se justifica con la implementación de nuevas políticas y las reformas de atención médica donde la incorporación de métodos anticonceptivos modernos son el pilar para reconocer que los estados se preocupan por la salud de sus poblaciones.</p>	<p>Unidad de análisis: Usuarías que acuden a los consultorios de planificación familiar</p> <p>Variable:</p> <p>Variable independiente: Nivel de Satisfacción</p> <p>Variable dependiente: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones: Aspectos tangibles Recursos humanos Seguridad Empatía</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental, descriptivo correlacional</p> <p>Nivel: descriptivo</p> <p>Tipo: aplicado</p> <p>Métodos: Técnicas e instrumento de muestreo: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>De recolección de datos: mediante encuesta Google From</p> <p>De procesamiento de datos: De análisis Se realizará mediante la prueba estadística r de Pearson</p> <p>Población: 245 Muestra: 150</p>

Anexo 2

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Proceso de tipo mental, que corresponde a caracterizar a un servicio, capaz de satisfacer las necesidades y las expectativas que lo adquieren.	La variable de investigación, ha buscado caracterizar a la calidad de la atención, mediante la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la calidad de los elementos tangibles, tomando como referencia al nivel bajo, medio y alto.	Fiabilidad	Ambiente cómodos Servicios higiénicos	Nominal
			Capacidad de respuesta	Análisis médicos	
			Seguridad	Privacidad Parto satisfactorio	
			Empatía	Amabilidad Visitas médicas	
			Aspectos tangibles	Trabajo de parto Resultados de los análisis	
Nivel de satisfacción	La satisfacción es definida como aquella sensación de agrado que llega a tener una mujer, respecto al servicio que se les ha ofrecido, en base a diferentes condiciones de estructura, atención y orientación educativa.	La variable de investigación, se ha centrado en conocer el nivel de satisfacción de la puerpera, basándose en las siguientes dimensiones: estructura, atención y orientación educativa, buscando la representatividad en el nivel bajo, medio y alto.	Estructura	Insatisfecha Satisfecha	Nominal
			Atención		
			Orientación Educativa		



Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022

ANEXO 3

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUCCIONES: La finalidad de esta encuesta es determinar la relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de las mujeres en edad fértil, durante la atención en los consultorios de planificación familiar del establecimiento de salud I-4 Consuelo de Velasco, para tal efecto sírvase marcar con un aspa (x) dentro de los paréntesis las respuestas que usted considere correctas o pertinentes de acuerdo a su percepción, sus respuestas serán manejadas con carácter confidencial por lo cual le solicitamos veracidad.

N°

Fecha: /_ /

I. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS:

1. Edad: 17 a 19 años (); 20 a 34(); 35 a más ()
2. Grado de Instrucción: Sin instrucción (); Primaria incompleta ();
Primaria completa (); Secundaria incompleta (); Secundaria completa ();
Superior no universitaria (); Superior universitaria ()
3. Estado Civil: Soltera (); Casada (); Divorciada (); Conviviente()
4. Ocupación: Ama de casa (); Independiente(); Dependiente (); Profesional ()
5. Procedencia: urbana (); rural ()
6. Tipo de seguro: SIS (); ESSALUD (); Ninguno (); Otro()

Calidad de la atención – Encuesta SERVQUAL modificado

N	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
	Dimensiones	1	2	3	4	5
	Respuesta rápida					
1	La atención fue sin diferencias ni priorizaciones en relación a otras personas					
2	Se respeto el orden de llegada al momento de la atención					
3	La atención se dio según el horario del ticket de entrega.					
4	El tiempo dentro de la consulta fue el adecuado					
	Empatía					
5	Durante la consulta el trato fue amable y con respeto					
6	El personal de salud durante la consulta la escucho atentamente					
7	El personal de salud comprendió las necesidades de métodos anticonceptivos que ud requería					
8	El personal de salud fue indiferente a sus molestias e inquietudes durante la consulta					
	Seguridad					
9	El personal de salud respeto la privacidad de sus solicitudes					
10	Los métodos anticonceptivos brindados en consultorio son seguros					
11	En consultorio permiten el ingreso de su esposo o acompañante					
12	Durante la consulta se le permitió preguntar y absolver dudas					
	Confianza					
13	La atención brindada por el personal le inspiro confianza					

14	El personal comprendió su estado emocional durante la atención.					
15	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.					
16	El personal de salud le brindó información útil para elegir un método confiable					
	Aspectos tangibles					
17	En consultorio le proporcionaron los métodos que Ud. solicitó					
18	Los letreros para ubicar el consultorio son visibles					
19	Los equipos e instrumentos del consultorio sirven para que Ud. Reciba una buena atención					
20	La presentación del personal o apariencia fue adecuada					

Satisfacción en los consultorios de planificación familiar

N	ITEMS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	siempre
	Dimensiones	1	2	3	4	5
	Estructura					
1	Los ambientes presentan señalización					
2	Los ambientes se encuentran en buena ubicación y es de fácil acceso					
3	Los ambientes cuentan con el mobiliario y equipos para mi evaluación					
4	Los equipos y mobiliarios son nuevos y adecuados					
	Atención					
5	El personal saluda educadamente					
6	Existe un personal para guiar y ayuda a resolver consultas					
7	El personal se presenta y soluciona las					

	inquietudes por la que acude					
	Orientación Educativa					
8	Se brinda educación en temas de salud promoción y prevención					
9	Se presenta mensajes por medios televisivos y banners					
10	Se brinda dípticos y trípticos sobre temas de educación para la salud					

Satisfacción: 31 a 50

Insatisfacción: 10 a 30

**ANEXO 4
FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Obstetricia**

Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022

**ANEXO 4
FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS**

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participarán 3 expertos en el área.

Nombres y Apellidos: Luis Alberto Obregón Gamboa N° Experto: 01 Fecha: 14/7/22

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	Si	No	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recolección.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección		X	
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección		X	

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____

Firma

**GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
HOSPITAL II-1 NUESTRA SEÑORA DE LAS MERCEDES PAITA**

OBST. LUIS ALBERTO OBRÉGON GAMBOA
MG. GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD
C.º 565*



Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022

**ANEXO 4
FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS**

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participarán 3 expertos en el área.

Nombres y Apellidos: Juan Manuel Gómez Espinoza N° Experto: 2 Fecha: 26/07/22

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el Ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	Si	No	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recolección.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección		X	
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección		X	

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. El manejo de variables

que se plantea en la
matriz es para variables
cuantitativas, debería
ser para cualitativas.

Firma

Dr. Juan Manuel Gómez Espinoza
GINECÓLOGO OBSTETRA
CMP: 55307 RNE: 40678



Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022

**ANEXO 4
FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS**

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participarán 3 expertos en el área.

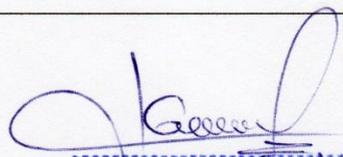
Nombres y Apellidos: JORGE LUIS GUERRERO JULCA N° Experto: 03 Fecha: 26-07-22

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el Ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	Si	No	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recolección.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección		X	
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección		X	

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____

Firma


Dr. JORGE LUIS GUERRERO JULCA
GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA
C.M.P. N° 54494 - RNE: 038273



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Obstetricia

Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022

Anexo 5

PRUEBA PILOTO ESCALA: ALFA DE CROMBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	12

ANEXO 6
CONSTANCIA DE PERMISO



MINISTERIO DE SALUD
ACLAS SAN MIGUEL

DIRECCION REGIONAL DE SALUD PIURA
E.S.I-4 CONSUELO DE VELASCO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA

La Médico Jefe del Establecimiento de Salud I-4 Consuelo de Velasco, ubicado en el A.H. Consuelo de Velasco – Departamento de Piura, Provincia de Piura, Distrito Veintiséis de Octubre, deja constancia que:

MARGARITA DEL PILAR OJEDA CHÁVEZ

Identificada con DNI 72388426, egresada de la Escuela de Obstetricia Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Piura, puede ejecutar el proyecto denominado: **"Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de Planificación Familiar del E.S.I-4 Consuelo de Velasco 2022"**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines que estime convenientes.

La presente carece de valor legal, para realizar algún trámite en contra del Estado Peruano.

Piura, 23 de Mayo de 2022.



Dra. Zarina Vite Jiménez
MEDICO JEFE E.S. 14 CONSUELO DE VELASCO
CMP. 35297

**ANEXO 7
SOLICITUD DE PERMISO**

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANIA NACIONAL”

**SOLICITO: APROBAMIENTO DE PROYECTO DE TESIS
Y NOMBRAMIENTO DE JURADO**

Dr. Julio Piscoya Albañil

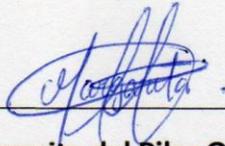
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FCS

Yo, **MARGARITA DEL PILAR OJEDA CHÁVEZ**, egresada de la Escuela académica profesional de Obstetricia, identificada con DNI N°72388426, código universitario 0932019045, me presento a usted con el debido respeto y expongo:

Que, al haber cumplido todos los requisitos necesarios y descritos, adjuntando dichos documentos; solicito a usted se me otorgue el correspondiente **APROBAMIENTO DE PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DE JURADO**

Por lo expuesto, ruego a usted acceder a mi solicitud por ser de justicia.

Piura, 27 de junio del 2022.



Margarita del Pilar Ojeda Chávez

DNI 72388426

Email: mayaojeda290598@gmail.com

**ANEXO 8
CARTA DE COMPROMISO DEL ASESOR**

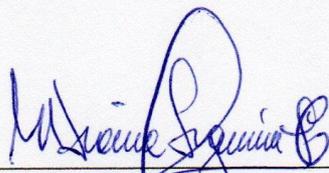
CARTA DE COMPROMISO DEL ASESOR.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

quien suscribe Mg. María Diana Leguía Torres. con documento nacional de identidad N° 16618750, mediante el presente manifiesto que he leído y revisado de manera detallada la tesis titulada: **“Nivel de satisfacción y calidad de atención en los consultorios de planificación familiar del E.S I-4 Consuelo de Velasco 2022”**, presentado por el tesista, Bach, Margarita del Pilar Ojeda Chávez, identificado con documento nacional de identidad N° 72388426, egresado de la carrera profesional de obstetricia, para optar el título profesional de obstetra.

En mi consideración de asesor, considero que la mencionada tesis, cumple con lo establecido en el Reglamento de Tesis para optar el título profesional de la UNP, por lo que me comprometo a asesorar hasta la sustentación y publicación, si fuera el caso.

Piura, Perú, 29 de septiembre del 2022



Mg. María Diana Leguía Torres



ANEXO 9

● 25% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 23% Internet database
- 23% Submitted Works database
- 4% Publications database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10 Submitted works	3%
2	repositorio.uap.edu.pe Internet	3%
3	Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14 Submitted works	2%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-26 Submitted works	2%
5	Universidad Cesar Vallejo on 2018-10-02 Submitted works	1%

**ANEXO 10
EVIDENCIAS DE ENCUESTA**

